



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA

TEMA:

“ANÁLISIS DE LA CAPACITACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL PERSONAL DEL ÁREA DE SECRETARIADO Y FUNCIONARIOS DEL GOBIERNO PROVINCIAL DE IMBABURA Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO PROFESIONAL. AÑO 2013. PROPUESTA DE PROGRAMA DE ACTUALIZACIÓN.

Trabajo de grado previo a la obtención del título de Licenciada en la especialidad de Secretariado Ejecutivo en Español.

AUTORA:

VÁSQUEZ USUAY GLADYS MARISOL

DIRECTORA:

DRA. CECILIA REA

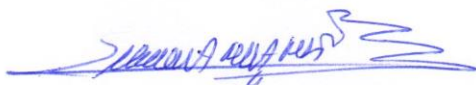
Ibarra, 2014

ACEPTACIÓN DELA DIRECTORA

Luego de haber sido designada por el Honorable Consejo Directivo de la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología de la Universidad Técnica del Norte de la ciudad de Ibarra, he aceptado con satisfacción participar como directora del Trabajo de Grado titulado **“ANÁLISIS DE LA CAPACITACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL PERSONAL DEL ÁREA DE SECRETARIADO Y FUNCIONARIOS DEL GOBIERNO PROVINCIAL DE IMBABURA Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO PROFESIONAL. AÑO 2013. PROPUESTA DE PROGRAMA DE ACTUALIZACIÓN”**; de la señorita egresada Vásquez Usuay Gladys Marisol, previo a la obtención del Título de Licenciatura en Secretariado Ejecutivo en Español.

Al ser testigo presencial y corresponsable directa del desarrollo del presente trabajo de investigación, afirmo que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sustentado públicamente ante el tribunal que sea designado oportunamente.

Esto es lo que puedo certificar por ser justo y legal.



Dra. Cecilia Rea Pérez
DIRECTORA DE TRABAJO DE GRADO

DEDICATORIA

A mi esposo y mi hija, que han sido mi pilar y la motivación fundamental para lograr los objetivos trazados al empezar mi vida estudiantil.

A mi familia, por el apoyo y la fuerza incondicional que ayudaron a no desvanecer en ningún momento.

A mi madre, por sus consejos y motivación constante, he logrado cumplir mi meta de ser profesional.

Gladys Vásquez

AGRADECIMIENTO

En primer lugar a Dios, por bendecirme para llegar a cumplir mi meta de ser profesional.

A la Universidad Técnica del Norte y a la Facultad de Educación Ciencia y Tecnología por darme la oportunidad de estudiar y formarme.

A mis profesores que durante toda mi carrera profesional han aportado con sus conocimientos para mi formación, en especial a la Dra. Cecilia Rea, Directora de este Trabajo de Grado por su tiempo, apoyo y paciencia al desarrollarlo.

A mi esposo, por todo el apoyo moral y económico incondicional en el transcurso de mi carrera.

Son muchas las personas que han formado parte de mi vida profesional a las que me encantaría agradecer por su amistad, consejos, apoyo y ánimo en momentos difíciles. Para ellos mi gratitud.

Gladys Vásquez

RESUMEN

El conocer la importancia de estar capacitado y actualizado para desempeñar un trabajo eficaz, permitió determinar el problema a investigar. El origen de esta falencia radica en que no existe un programa de capacitación y actualización dentro del Gobierno Provincial de Imbabura, que permita al personal de secretariado y funcionarios estar actualizados en técnicas modernas que aporten al desempeño de sus labores profesionales. Una vez identificada la problemática se procedió a elaborar un banco de preguntas para ser aplicado al personal mediante el formato de encuesta, de tal manera que se pueda recabar información para saber los motivos precisos del porque se ha presentado el problema y posteriormente establecer la mejor solución. Ya aplicada la encuesta se pudo determinar cuáles son las principales competencias profesionales que deben ser actualizadas por medio de la capacitación. Con los resultados se elaboraron gráficos estadísticos mediante los cuales se conoció el número de personas que se inclinaron por una u otra respuesta y el porcentaje que representa las frecuencias que se alcanzaron. Así se pudo realizar un análisis y lograr la interpretación de las interrogantes con sus deducciones correspondientes, para saber cuánta falta hace el implementar un programa de capacitación y actualización. Luego de conocer las principales falencias que tienen los funcionarios y personal de secretariado se presenta la propuesta de solución, la cual se realizó estableciendo parámetros puntuales y precisos en todo el contenido. Aquí se presentan conceptos técnicos además de una serie de explicaciones relacionadas con las actividades que se realizarán. Como parte del programa de capacitación y actualización se presentan varios talleres en los que se incluye la información de todo el contenido de acuerdo a cada asignatura que son: ortografía, redacción, atención al cliente, computación y técnicas de archivo. También se ha incluido los objetivos para realizar cada taller y su respectiva evaluación, con el fin de comprobar la aplicación y efectividad de las enseñanzas y aprendizajes recibidos.

ABSTRACT

Knowing the importance of being trained and updated to play an effective job, allowed to determine the research problem. The origin of this shortcoming is that there is no program to train and develop within the Provincial Government of Imbabura, which enables staff and secretarial staff stay current on modern techniques that contribute to the performance of their professional duties. Once identified the problem we proceeded to develop a bank of questions to be applied to staff through the survey format, so you can gather information to know the exact reasons for why it has presented the problem and then establish the best solution. Already applied the survey could identify the main skills that should be updated through training are. With the results statistics charts by which the number of people who were in favor of one or other responses and the percentage represented by the frequencies reached was known were developed. This analysis could be performed and make the interpretation of questions with corresponding deductions, to know how badly does implement a training program and update. After meeting with the main shortcomings of officials and staff of the secretariat proposed solution, which was performed timely and accurate setting parameters in the content is presented. Technical concepts are presented here along with a number of explanations related to the activities to be undertaken. Spelling, writing, customer service and technical computing Photo: As part of the training program and update several workshops that details the content according to each subject are included are presented. Also included objectives for each workshop and its evaluation, in order to verify the implementation and effectiveness of teaching and learning received.

ÍNDICE

ACEPTACIÓN DE LA DIRECTORA	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT	vi
ÍNDICE	vii
INTRODUCCIÓN	xi
CAPÍTULO I	1
1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	1
1.1. ANTECEDENTES	1
1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
1.3. FORMULACIÓN DEL TEMA:	3
1.4. DELIMITACIÓN	4
1.4.1. UNIDADES DE OBSERVACIÓN	4
1.4.2. DELIMITACIÓN TEMPORAL	4
1.4.3. DELIMITACIÓN ESPACIAL	4
1.5. OBJETIVOS	4
1.5.1 OBJETIVO GENERAL	4
1.5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	4
1.6 JUSTIFICACIÓN	5
CAPÍTULO II	7
2. MARCO TEÓRICO	7
2.1 FUNDAMENTACIÓN	7
2.1.1 CAPACITACIÓN	7
2.1.2 NECESIDADES MÁS FRECUENTES DE CAPACITACIÓN	9
2.1.3 ¿POR QUÉ CAPACITAR?	12
2.1.4 PROCESO DE SISTEMAS DE CAPACITACIÓN	13
2.1.5 ACTUALIZACIÓN	21
2.1.6 DESEMPEÑO PROFESIONAL	26

2.1.7	RELACIONES HUMANAS	28
2.1.8	EL SISTEMA DE CONOCIMIENTOS	29
2.1.9	COMPETENCIAS PROFESIONALES	31
2.2	POSICIONAMIENTO TEÓRICO PERSONAL	32
2.3	PREGUNTAS DIRECTRICES	33
2.4	GLOSARIO DE TÉRMINOS	34
2.5	MATRIZ CATEGORIAL.....	37
CAPÍTULO III		38
3.	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	38
3.1	TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	38
3.1.1	INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVA.....	38
3.1.2	INVESTIGACIÓN PROPOSITIVA.....	38
3.1.3	INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA	38
3.1.4	INVESTIGACIÓN DE CAMPO	39
3.1.5	FACTIBLE	39
3.2	MÉTODOS.....	39
3.2.1	MÉTODO DEDUCTIVO	39
3.2.2	MÉTODO INDUCTIVO.....	40
3.2.3	MÉTODO MATEMÁTICO – ESTADÍSTICO.....	40
3.3	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.....	40
3.3.1	ENCUESTA	40
3.4	POBLACIÓN.....	40
3.5	MUESTRA	41
CAPÍTULO IV.....		42
4.	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	42
4.1	PROCESOS.....	42
4.2	ENCUESTA A JEFES DEPARTAMENTALES.....	43
4.3	ENCUESTA A SECRETARIAS Y FUNCIONARIOS	53
CAPÍTULO V.....		63
5.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	63

5.1	CONCLUSIONES	63
5.2	RECOMENDACIONES	64
CAPÍTULO VI.....		65
6.	LA PROPUESTA	65
6.1	TÍTULO DE LA PROPUESTA.....	65
6.2	JUSTIFICACIÓN.....	65
6.3	BASE TEÓRICA	66
6.4	OBJETIVOS.....	68
6.4.1	OBJETIVO GENERAL	68
6.4.2	OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	68
6.5	UBICACIÓN SECTORIAL Y FÍSICA.....	68
6.6	FORMA COMO SE VA DESARROLLAR O IMPLEMENTAR	69
6.7	PROGRAMA DE “CAPACITACIÓN Y ACTUALIZACIÓN”	71
6.7.1	TALLER # 1 TEMA: ATENCIÓN AL CLIENTE.....	71
6.7.2	TALLER # 2 TEMA: ORTOGRAFÍA.....	72
6.7.3	TALLER # 3 TEMA: REDACCIÓN	73
6.7.4	TALLER # 4 TEMA: REDACCIÓN OFICIAL, COMERCIAL Y SOCIAL.....	74
6.7.5	TALLER # 5 TEMA: VICIOS DE REDACCIÓN Y NUEVAS TÉCNICAS	75
6.7.6	TALLER # 6 TEMA: MANEJO DE ARCHIVO	76
6.7.7	TALLER # 7 TEMA CLASES DE ARCHIVO Y FORMAS DE ARCHIVAR.....	76
6.7.7	TALLER # 7 TEMA: CLASES DE ARCHIVO Y FORMAS DE ARCHIVAR.....	77
6.7.8	TALLER # 8 TEMA: COMPUTACIÓN - MICROSOFT WORD....	78
6.7.9	TALLER # 9 TEMA: MICROSOFT EXCEL	79
6.7.10	TALLER # 10 TEMA: FORMATO DE CELDAS.	80
6.7.11	TALLER # 11 TEMA: POWER POINT	81
6.7.12	TALLER # 12 TEMA: MICROSOFT PUBLISHER.....	82
6.7.13	TALLER # 13 TEMA: INTERNET.....	83
6.7.14	TALLER # 14 TEMA: RECURSOS DE GOOGLE	84

6.8	IMPACTOS	86
6.9	FORMA COMO SE VA A VALIDAR.....	86
6.10	BIBLIOGRAFÍA.....	87
	ANEXOS.....	89

INTRODUCCIÓN

Las actividades de los funcionarios y personal de secretariado en Gobierno Provincial de Imbabura, se encuentra basado en el desempeño diario, hasta cierto punto se lo realiza de manera monótona. No existen aportes por la falta de capacitación y actualización en las diferentes competencias profesionales que son utilizadas en todo momento para el desarrollo de sus actividades. Dentro de cada competencia existen falencias que se pueden mejorar con la utilización de técnicas modernas que ayuden a un desenvolvimiento eficaz.

Este trabajo constituye una herramienta de apoyo para funcionarios y personal de secretariado del Gobierno Provincial de Imbabura ya que se lo elaboró de manera que sea comprensible, el mismo que se encuentra estructurado por capítulos.

En el **Capítulo I**, se desarrolla los antecedentes, el planteamiento del problema para poder explicar cómo y dónde se originó, la formulación del tema, la delimitación temporal como espacial, los objetivos y finalmente la justificación.

En el **Capítulo II**, se hace mención del marco teórico con fundamentaciones teóricas y personales relacionadas con el problema a investigarse, a la vez se incluye un glosario de términos con su respectivo significado y las principales interrogantes con su correspondiente matriz categorial.

En el **Capítulo III**, se expone la metodología en general que se usó durante toda la etapa investigativa acorde a métodos, técnicas, instrumentos, población, muestra y al final consta un esquema de la propuesta.

En el **Capítulo IV**, se describe el análisis e interpretación de resultados obtenidos una vez que se aplicó la encuesta a las personas que fueron sujeto de investigación.

En el **Capítulo V**, se representan las conclusiones a las que se llegó luego de analizar cada una de las respuestas obtenidas por los funcionarios y personal de secretariado que fueron encuestados; posteriormente se establecen ciertas recomendaciones para el mejoramiento profesional.

En el **Capítulo VI**, se hace mención a la propuesta alternativa con su respectivo título, justificación e importancia del que contribuirá a la solución del problema encontrado. Así también se describe la fundamentación en la que se basa la propuesta, los objetivos que se quieren lograr con su aplicación, factibilidad con la que se cuenta, ubicación sectorial y física de la institución, el desarrollo completo de la propuesta planteada, impacto social que genera y finalmente la manera cómo se efectuara la difusión.

CAPÍTULO I

1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. ANTECEDENTES

Mediante un sondeo realizado se ha visto que no hay suficiente capacitación y actualización para el personal del área de secretariado y funcionarios del Gobierno Provincial de Imbabura

El **GOBIERNO PROVINCIAL DE IMBABURA**, cuenta con gran cantidad de personal en el área de secretariado, el cual debería estar actualizado y en constante capacitación para que su desempeño profesional sea correcto y adecuado.

En la trayectoria histórica de los Consejos Provinciales, su denominación ha sido modificada en diferentes períodos; así en 1843 a 1845 se denominaron consejos provinciales; en los años comprendidos entre 1865 y 1869 se denominaron Municipalidades Provinciales; entre 1878 y 1884 su denominación fue Cámaras Provinciales; el 11 de agosto de 1998 se establece la denominación de Gobiernos Provinciales.

El primero de enero de 1946 inició su vida institucional en ese entonces consejo, hoy Gobierno Provincial de Imbabura, como una instancia encaminada al fortalecimiento de la administración intermedia, la búsqueda permanente del desarrollo de la provincia, considerada en su Integralidad urbana y rural, la coordinación con los Municipios, la relación inmediata con el gobierno central.

Se instala la primera sesión del Consejo Provincial de Imbabura, en el salón municipal de la ciudad de Ibarra, el primero de enero de mil novecientos cuarenta y seis, a las once de la mañana, con la asistencia de los Consejeros Provinciales señores: don Hermógenes H. Dávila, Dr. Alfonso M. Almeida y Don Juan Francisco Leoro.

La sesión fue dirigida por el doctor Luis Hierro H. Presidente del Tribunal Electoral de Imbabura, se procede a la designación del Primer Presidente del Consejo Provincial, habiendo obtenido dos votos el doctor Alfonso M. Almeida y dos el doctor Jorge Dávila M.

Se resuelve realizar una nueva elección y se produce nuevamente el empate, en el que se designa hacerlo por la suerte, habiendo sido favorecido el señor doctor Jorge Dávila, a quien el director de la sesión le toma la promesa de estilo.

Si bien inicialmente, el texto constitucional que determinó la aparición de los Consejos Provinciales no fue muy explícito, a partir de la aprobación de la ley de Régimen Provincial estuvieron en plena capacidad, en uso de sus atribuciones legales, de dictar normas y ordenanzas que facilitaran el compromiso institucional de promover el desarrollo provincial.

Para lograrlo, en el transcurso de los más de 50 años de historia, el Gobierno Provincial de Imbabura ha expedido ordenanzas, resoluciones, disposiciones con carácter de ley, aparentemente desconocidas por la mayoría de los habitantes de la provincia.

1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El personal de secretariado en la institución se encuentra limitado al cumplimiento de su trabajo de manera tradicional, por la falta de

información al no conocer sobre los diferentes programas de capacitación y actualización profesional que ayudarían a optimizar el tiempo y los recursos para realizar su trabajo.

El poco interés por parte de las autoridades del Gobierno Provincial de Imbabura al no dar la importancia requerida para organizar cursos o talleres de capacitación y actualización para el personal de secretariado trae como consecuencia una labor no desempeñada al cien por ciento haciendo difícil el mejoramiento del desempeño laboral y el crecimiento profesional del personal de la institución. Los horarios poco flexibles hacia el personal por parte de las autoridades competentes dificultan la asistencia a este tipo de eventos importantes de capacitación, lo que imposibilita la oportunidad de tener un recurso humano con dominio de los avances tecnológicos propios de su rama y de esta manera lograr un adecuado desempeño profesional. El desconocimiento sobre el manejo de nuevos programas y técnicas, hace que el personal ponga resistencia al cambio y de alguna manera se niegue a la implementación de nuevos programas, por el temor de no aprender a manejarlos adecuadamente, aunque, esto aporta para su crecimiento profesional, la optimización de tiempo al no tener que ir de un lugar a otro buscando ayuda para realizar el trabajo encomendado. La distribución del trabajo a tiempo completo, hace casi imposible el poder capacitar y actualizar al personal, ya que al realizar múltiples tareas que están dentro del rol que se desempeña, exige que se realicen incluso fuera del horario laboral, lo que no permite una adecuada planificación y organización de capacitaciones necesarias para su desempeño profesional dentro de la institución.

1.3. FORMULACIÓN DEL TEMA:

¿De qué manera influye en el desempeño profesional del personal de secretariado y funcionarios del Gobierno Provincial de Imbabura la capacitación y actualización de sus conocimientos?

1.4. DELIMITACIÓN

1.4.1. Unidades de observación

- ✓ Secretarias
- ✓ Funcionarios

1.4.2. Delimitación temporal

La presente investigación se realizó desde diciembre de 2013 hasta mayo de 2014.

1.4.3. Delimitación espacial

El trabajo investigativo se desarrolló en Gobierno Provincial de Imbabura, ubicado en la calle Oviedo y Bolívar, esquina, de la ciudad de Ibarra.

1.5. OBJETIVOS

1.5.1 Objetivo general

Determinar cómo influye en el desempeño profesional la capacitación y actualización del personal de secretariado y funcionarios del Gobierno Provincial de Imbabura mediante la aplicación y tabulación de información que permita proponer un programa de capacitación y actualización.

1.5.2 Objetivos específicos

- 1.5.2.1** Diagnosticar cuál es la capacitación y actualización de conocimientos que tienen al momento actual, los funcionarios y el personal de secretariado del Gobierno Provincial de Imbabura.

- 1.5.2.2** Establecer cuál es el nivel de desempeño profesional de los funcionarios y el personal de secretariado.
- 1.5.2.3** Diseñar un programa de capacitación para solventar las falencias de conocimientos de los funcionarios y personal de secretariado en busca de mejorar su desempeño profesional.
- 1.5.2.4** Socializar el programa al personal del área de secretariado y funcionarios del Gobierno Provincial de Imbabura.

1.6 JUSTIFICACIÓN

Este trabajo está encaminado a establecer en qué nivel se encuentra la actualización de conocimientos que poseen el personal de secretariado y los funcionarios del Gobierno Provincial de Imbabura

Saber si existen capacitaciones constantes, que aporten al mejoramiento del desempeño laboral y crecimiento profesional.

Se eligió al Gobierno Provincial de Imbabura, porque al contar con gran cantidad de funcionarios y personal en el área de secretariado, es necesario mantener una actualización por medio de capacitación que garantice la realización de un trabajo eficaz, el mejoramiento del desarrollo en el puesto de trabajo y aportar en mejoramiento de la imagen institucional.

La razón principal para escoger este tema, fue comprender de mejor manera cuales son las condiciones en las que laboran las secretarias y como egresada de la carrera de Secretariado, obtener el título de licenciada en Secretariado Ejecutivo en Español, ya que la Universidad Técnica del Norte, exige como requisito para la graduación la realización de un trabajo investigativo.

Factibilidad

Es un proyecto factible, porque la propuesta permitió superar la falencia que hay en cuanto a capacitaciones, para su realización se cuenta con el apoyo de la institución, además existe suficiente bibliografía sobre el tema en bibliotecas y en internet. La investigación no es costosa por lo tanto está dentro de las posibilidades económicas de la investigadora.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1 FUNDAMENTACIÓN

La producción y socialización del conocimiento se ha convertido hoy, en una de las actividades estratégicas dentro de muchas sociedades, en esta perspectiva la creciente influencia de los resultados de la ciencia en su interacción recíproca con la tecnología y el cambiante ritmo de las exigencias sociales que impactan en el mundo del trabajo, aceleran la necesidad de que el recurso humano, requiera de una transformación para asumir nuevas demandas de formación y actualización a fin de tener mejores resultados en el desempeño profesional.

Esta investigación está basada en el modelo de capacitación y actualización con eficiencia, son eventos de capacitación formal que desarrolla la adquisición de conocimientos, habilidades y actitudes donde se puede combinar la teoría y la práctica, su duración dependerá del tiempo disponible y contenidos.

2.1.1 CAPACITACIÓN

Según, <http://www.asodefensa.org/portal>

Se entiende por capacitación el conjunto de procesos organizados, relativos tanto a la educación formal como a la informal, dirigidos a

prolongar y a complementar la educación inicial mediante la generación de conocimientos, el desarrollo de habilidades y el cambio de actitudes, con el fin de incrementar la capacidad individual y colectiva para contribuir al cumplimiento de la misión institucional, a la mejor prestación de servicios a la comunidad, al eficaz desempeño del cargo y al desarrollo personal integral.

Esta definición comprende los procesos de formación, entendidos como aquellos que tienen por objeto específico desarrollar y fortalecer una ética del servicio público basada en los principios que rigen la función administrativa”.

El contenido de la capacitación debe ser integral para complementar los conocimientos necesarios en la consolidación de las competencias laborales requeridas para el correcto ejercicio del cargo.

Proporciona a los empleados la oportunidad de adquirir mayores aptitudes, conocimientos y habilidades que aumentan sus competencias, para desempeñarse con éxito en su puesto. De esta manera, también resulta ser una importante herramienta motivadora.

Según, GORE E. (1998), La educación en las empresas. Barcelona. Granica, nos manifiesta sobre capacitación:

La capacitación está orientada a satisfacer las necesidades que las organizaciones tienen de incorporar conocimientos, habilidades y actitudes en sus miembros, como parte de su natural proceso de cambio, crecimiento y adaptación a nuevas circunstancias internas y externas. Compone uno de los campos más dinámicos de lo que en términos generales se ha llamado, educación no formal.

La capacitación es potencialmente un agente de cambio y de productividad en tanto sea capaz de ayudar a la gente a interpretar las

necesidades del contexto y a adecuar la cultura, la estructura y la estrategia (en consecuencia el trabajo) a esas necesidades.

El término capacitación se utiliza con frecuencia de manera casual para referirse a la generalidad de los esfuerzos iniciados por una organización para impulsar el aprendizaje de sus miembros. Se orienta hacia la cuestiones de desempeño de corto plazo.

La capacitación es una herramienta fundamental para el manejo del Recursos Humanos ya que ofrece la posibilidad de mejorar la eficiencia del trabajo, permitiendo a su vez que la misma adaptarse a las nuevas circunstancias que se presentan.

Por Edgardo Frigo- <http://www.forodeseguridad.com>

Bohlander, G. Administración de Recursos Humanos. Editorial Thomson. México, 1999. 11a Edición. Nos indica:

Es imprescindible destacar las necesidades más frecuente a capacitar.

Aunque las necesidades de capacitación se encuentran en función de actividades específicas en la empresa, existen conocimientos que pueden ser aplicados en cualquier tipo de actividad.

2.1.2 NECESIDADES MÁS FRECUENTES DE CAPACITACIÓN.

✓ Tecnología

Para manejar correctamente la computadora y aprovechar su potencial, la secretaria tiene que conocer las innovaciones de los programas para aplicarlas en la oficina.

Aunque no se espera que labore programas de computación, si se requiere que se trabaje con la información que es procesada en la

computadora, y que además lo haga con rapidez ya que el trabajo es más simplificado.

A pesar de que en los momentos libres se puede investigar sobre el funcionamiento de algunos programas, es preferible tomar un curso de perfeccionamiento, que le ayudara a conocer con más precisión el conjunto de componentes desarrollados para el manejo automático de la información.

✓ **Redacción**

La función de secretaria incluye el aprendizaje de redacción de textos de diferente índole, con claridad y precisión.

No todos poseemos la habilidad necesaria para ser buenos redactores, pero todos podemos mejorar la calidad de los mensajes. Para este aprendizaje es conveniente asistir a un curso de redacción comercial que le permita desarrollar las técnicas necesarias para mejorar la efectividad de los textos.

✓ **Idiomas**

El actual mundo obliga al personal a mejorar su preparación para hacer frente a la competencia. Para la secretaria es indispensable el conocimiento de otro idioma que le permita progresar no solamente en el trabajo, sino que se le posibilite optar por mejores oportunidades de empleo. El inglés se ha convertido en un idioma universal.

✓ **Técnicas de archivo**

El manejo del archivo es una de las funciones más importantes del secretariado, las comunicaciones constituyen el alma de la oficina y el

adecuado manejo de ellas permiten que los negocios cuenten con valiosas referencias para futuras consultas.

Para el excelente manejo del archivo es necesario capacitarse sobre las técnicas de archivo, las cuales le ayudaran a conocer cómo deben clasificar y guardar la correspondencia, cuales documentos tiene que archivar y el método que debe utilizar de acuerdo a las necesidades de la empresa.

✓ **Ortografía**

El conocimiento de las reglas ortográficas es un punto clave que nadie debe desatender. Los errores ortográficos hablan mal de la capacidad y eficiencia de la secretaria y si bien es cierto ella es la responsable de mecanografiar la correspondencia, no debe olvidar que la imagen de la empresa está en juego.

Una excelente secretaria se caracteriza por dominar correctamente la ortografía, por tanto deberá constantemente actualizarse en técnicas ortográficas. Uno de los beneficios que tiene la secretaria al manejar una buena ortografía es el de dar un valor agregado a los documentos generados, al presentarlos con diseño y estructuras modernas que facilite su lectura, análisis, la toma de decisiones, incrementara su imagen y personalidad ejecutiva al desarrollar la habilidad para traducir efectivamente sus pensamientos en forma escrita.

✓ **Atención al cliente**

La correcta relación con los clientes permite a las empresas conocer los cambios en sus actitudes y expectativas para poder anticiparse a sus necesidades. Las buenas relaciones con los clientes pueden constituir una ventaja competitiva real, ya que los entornos comerciales contemporáneos se perfilan cada vez más uniformes en cuanto al uso de

tecnologías avanzadas de la información y comercialización de productos, pero se diferencian notablemente en el trato ofrecido a sus clientes.

2.1.3 ¿POR QUÉ CAPACITAR?

En cualquier institución importante, sea empresa, organismo estatal o cualquier otra, la capacitación y desarrollo de su potencial humano es una tarea a la cual los mejores dirigentes han de dedicar enorme tiempo y atención.

Hay muchas razones por las cuales una organización debe capacitar a su personal, pero una de las más importantes es el contexto actual. Y con esto me refiero a que vivimos en un contexto sumamente cambiante. Ante esta circunstancia, el comportamiento se modifica y nos enfrenta constantemente a situaciones de ajuste, adaptación, transformación y desarrollo y por eso es debemos estar siempre actualizados.

<http://www.meryrj.com>; **Publicado el 11-25-2012 por Mery Rodríguez:**

Las empresas se ven obligadas a encontrar e instrumentar mecanismos que les garanticen resultados exitosos en este dinámico entorno. Ninguna organización puede permanecer tal como está, ni tampoco su recurso máspreciado (su personal) debe quedar rezagado y una de las formas más eficientes para que esto no suceda es capacitando permanentemente.

Las personas son esenciales para las organizaciones ahora más que nunca, su importancia estratégica está en aumento, ya que todas las organizaciones compiten a través de su personal. El éxito de una organización depende cada vez más del conocimiento, habilidades y destrezas de sus trabajadores.

Cuando el talento de los empleados es valioso, difícil de imitar y sobre todo organizado, una empresa puede alcanzar ventajas competitivas que se apoyan en las personas.

Para esto no existe mejor medio que la capacitación, que también ayuda a alcanzar altos niveles de motivaciones, productividad, integración, compromiso y solidaridad en el personal de la organización. No debemos olvidarnos que otro motivo importante del por qué capacitar al personal, son los retos mencionados anteriormente.

Algunos motivos concretos por los cuales se emprenden programas de capacitación son: incorporación de una tarea, cambio en la forma de realizar una tarea y discrepancia en los resultados esperados de una tarea (esto puede ser atribuido a una falla en los conocimientos o habilidades para ejercer la tarea).

Por esto la razón fundamental de capacitar a los empleados consiste en darles los conocimientos, actitudes y habilidades que requieren para lograr un desempeño óptimo. Las empresas deben dar las bases para que sus trabajadores tengan la preparación necesaria y que les permitan enfrentarse en las mejores condiciones a sus tareas diarias.

2.1.4 PROCESO DE SISTEMAS DE CAPACITACIÓN

Por Edgardo Frigo www.forodeseguridad.com ;

Este enfoque presenta a la capacitación como un proceso administrativo complejo, compuesto de diferentes fases. Debido a que la meta primaria de la capacitación es contribuir a las metas globales de la organización, es preciso desarrollar programas que no pierdan de vista las metas y estrategias organizacionales, ya que todo debe guardar una coherencia interna dentro de la organización.

Las operaciones organizacionales abarcan una amplia variedad de metas que comprenden personal de todos los niveles, desde la inducción hacia el desarrollo ejecutivo.

A fin de tener programas de capacitación eficaces y que tengan un impacto máximo en el desempeño individual y organizacional, se recomienda usar este enfoque sistemático con una progresión de las siguientes fases, que primero las enumero a continuación las describiré:

1. Evaluación de necesidades
2. Diseño de programas
3. Instrumentación
4. Evaluación

2.1.4.1 FASE 1: Detectar necesidades de capacitación

La búsqueda de necesidades de capacitación es la clarificación de las demandas educativas de los proyectos prioritarios de una empresa.

Los gerentes y el personal de Recursos Humanos deben permanecer alerta a los tipos de capacitación que se requieren, cuándo se necesitan, quién lo precisa y qué métodos son mejores para dar a los empleados el conocimiento, habilidades y capacidades necesarias.

Para asegurar que la capacitación sea oportuna y esté enfocada en los aspectos prioritarios los gerentes deben abordar la evaluación de necesidades en forma sistemática utilizando tres tipos de análisis:

- ✓ Organizacional, consiste en observar el medio ambiente, las estrategias y los recursos de la organización para definir tareas en las cuales debe enfatizarse la capacitación, permite establecer un

diagnóstico de los problemas actuales y de los desafíos ambientales, que es necesario enfrentar.

- ✓ De tareas, que significa determinar cuál debe ser el contenido del programa de capacitación, es decir identificar los conocimientos, habilidades y capacidades que se requieren, basado en el estudio de las tareas y funciones del puesto. Se debe hacer hincapié en lo que será necesario en el futuro para que el empleado sea efectivo en su puesto.
- ✓ De personas, este análisis conlleva a determinar si el desarrollo de las tareas es aceptable y estudiar las características de las personas y grupos que se encontrarán participando de los programas de capacitación.

Una vez realizados todos los análisis, surge un panorama de las necesidades de capacitación que deberían definirse formalmente en términos de objetivos.

La determinación de las necesidades de capacitación es una responsabilidad que corresponde al administrador o jefe de recursos humanos ya que tiene la responsabilidad de recibir los problemas provocados por la falta de capacitación.

Los principales medios utilizados para la determinación de necesidades de capacitación son:

Evaluación de desempeño; Observación; Cuestionarios; Solicitud de supervisores y gerentes; Entrevistas con supervisores y gerentes; Reuniones interdepartamentales; Examen de empleados; Modificación de trabajo; Entrevista de salida; Análisis de cargos. Además de estos medios, existen algunos indicadores de necesidades de capacitación.

Estos indicadores sirven para identificar eventos que provocarán futuras necesidades de capacitación (indicadores a priori) o problemas comunes de necesidades de entrenamiento ya existentes (indicadores a posteriori)

Indicadores a priori son por ejemplo: Modernización de maquinarias y equipos; Producción y comercialización de nuevos productos o servicios; Expansión de la empresa y admisión de nuevos empleados;

Reducción del número de empleados.

Indicadores a posteriori son por ejemplo: Calidad inadecuada de la producción; Baja productividad; Relaciones deficientes entre el personal; Número excesivo de quejas.

2.1.4.2 FASE 2: Diseño del programa de capacitación

La determinación de necesidades de capacitación debe suministrar las siguientes informaciones, para que el programa de capacitación pueda diseñarse:

- ✓ ¿**Qué** debe enseñarse?
- ✓ ¿**Quién** debe aprender?
- ✓ ¿**Cuándo** debe enseñarse?
- ✓ ¿**Dónde** debe enseñarse?
- ✓ ¿**Cómo** debe enseñarse?
- ✓ ¿**Quién** debe enseñar?

Debemos tener en cuenta que el programa debe elaborarse de tal manera que, al descubrir nuevas necesidades, los cambios que se realicen en el programa no sean violentos ya que esto podría ocasionar

una desadaptación en el entrenado y un cambio de actitud hacia la capacitación.

Los expertos creen que el diseño de capacitación debe enfocarse al menos en cuatro cuestiones relacionadas:

- ✓ Objetivos de capacitación
- ✓ Deseo y motivación de la persona
- ✓ Principios de aprendizaje
- ✓ Características de los instructivos
- ✓ Objetivos de capacitación:

Una buena evaluación de las necesidades de capacitación conduce a la determinación de objetivos de capacitación y estos se refieren a los resultados deseados de un programa de entrenamiento.

La clara declaración de los objetivos de capacitación constituye una base sólida para seleccionar los métodos y materiales y para elegir los medios para determinar si el programa tendrá éxito.

Disposición y motivación de la persona:

Existen dos condiciones previas para que el aprendizaje influya en el éxito de las personas que lo recibirán. La buena disposición, que se refiere a los factores de madurez y experiencia que forman parte de sus antecedentes de capacitación.

La otra es la motivación, para que se tenga un aprendizaje óptimo los participantes deben reconocer la necesidad del conocimiento o habilidades nuevos, así como conservar el deseo de aprender mientras avanza la capacitación.

Las siguientes estrategias pueden ser esenciales:

- ✓ Utilizar el refuerzo positivo
- ✓ Eliminar amenazas y castigos
- ✓ Ser flexible
- ✓ Practicar la empatía
- ✓ encaminar a los aprendices
- ✓ Hacer que los participantes establezcan metas personales
- ✓ Diseñar una instrucción interesante
- ✓ Eliminar obstáculos físicos y psicológicos de aprendizaje
- ✓ Principios de aprendizaje

Los principios de aprendizaje constituyen las guías de los procesos por los que las personas aprenden de manera más efectiva. Mientras más utilicen estos principios en el aprendizaje, más probabilidades habrá de que la capacitación resulte efectiva.

El éxito o fracaso de un programa de capacitación, suele relacionarse con dichos principios.

Algunos de estos principios son: participación, repetición, retroalimentación.

Es muy importante la elección de las técnicas que van a utilizarse en el programa de capacitación con el fin de optimizar el aprendizaje. Estas pueden ser:

- ✓ Técnicas aplicadas en el sitio de trabajo
- ✓ Técnicas aplicadas fuera del sitio de trabajo
- ✓ Características de los instructores

El éxito de cualquier actividad de capacitación dependerá en gran parte de las habilidades de enseñanza y características personales de los instructores. Estos responsables del entrenamiento, son las personas situadas en cualquier nivel jerárquico, experto o especializado en

determinada actividad o trabajo y que transmite sus conocimientos de manera organizada.

Las características esenciales y deseables que debe tener todo instructor son: conocimiento del tema, adaptabilidad, facilidad para las relaciones humanas, sinceridad, sentido del humor, interés, motivación por la función, entusiasmo, capacidades didácticas, instrucciones claras, asistencia individual, entre otras.

Es evidente que el criterio de selección de los instructores es muy importante, los mismos podrán ser seleccionados entre los diversos niveles y áreas de la empresa.

Cuanto mayor sea el grado en que el instructor posea tales características, tanto mejor desempeñará su función.

2.1.4.3 FASE 3: Implementar el programa de capacitación

Existe una amplia variedad de métodos para capacitar al personal que ocupa puestos ejecutivos y no ejecutivos. Uno de los métodos de uso más generalizado es la capacitación en el puesto de trabajo, porque proporciona la ventaja de la experiencia directa, así como una oportunidad de desarrollar una relación con el superior y el subordinado.

Es un método por el cual los trabajadores reciben la capacitación de viva voz de su supervisor o de otro capacitador.

En la capacitación de aprendices, las personas que ingresan a la empresa reciben instrucciones y prácticas minuciosas, tanto dentro como fuera del puesto, en los aspectos teórico y prácticos del trabajo. A continuación se nombrarán algunas de las dimensiones de la capacitación:

✓ **La capacitación de inducción,**

Comienza y continúa durante todo el tiempo que un empleado presta sus servicios en una organización. Al participar en un programa formal de inducción, los empleados adquieren conocimientos, habilidades y actitudes que elevan sus probabilidades de éxito en la organización.

✓ **La capacitación en habilidades,**

La capacitación de equipos y la capacitación de diversidad tienen una importancia fundamental en las organizaciones actuales.

✓ **La capacitación combinada**

Consiste en programas de entrenamiento que combinan la experiencia práctica del trabajo, con la educación formal en clases.

Los programas de internado

Revisten especial eficacia porque brindan experiencia en el puesto y fuera de éste.

2.1.4.4 FASE 4: Evaluación del programa de capacitación

La etapa final del proceso de capacitación es la evaluación de los resultados obtenidos, en la cual se intenta responder preguntas tales como:

¿Qué estamos obteniendo de los programas de capacitación?

¿Estamos usando productivamente nuestro tiempo y nuestro dinero?

¿Hay alguna manera de demostrar que la formación que impartimos es la adecuada?

La capacitación debe evaluarse para determinar su efectividad, los costos de la capacitación siempre son altos en términos de costo directo y, aún más importante, de costos de oportunidad.

Los resultados, en cambio, suelen ser ambiguos, lentos y en muchos casos, más que dudosos.

La evaluación debe considerar dos aspectos principales:

1. Determinar hasta qué punto el programa de capacitación produjo en realidad las modificaciones deseadas en el comportamiento de los empleados.
2. Demostrar si los resultados de la capacitación presentan relación con la consecución de las metas de la empresa.

En este punto existen diferentes modelos, los cuales ya fueron mencionados anteriormente, para evaluar hasta qué punto los programas de capacitación mejoran el aprendizaje, afectan el comportamiento en el trabajo, e influyen en el desempeño final de una organización.

No siempre las empresas le dan la importancia necesaria al tema de capacitación, sin tomar en cuenta que de ahí parte el excelente desempeño de sus trabajadores y que se mantendrá una buena imagen empresarial.

2.1.5 ACTUALIZACIÓN

Según, Alberto Puente, director de formación de ceoe – cepyme:

Es el proceso educacional por medio del cual las personas adquieren conocimientos, habilidades y aptitudes nuevas para el desempeño de sus

cargos. Como proceso educacional, la actualización incluye tres tipos de contenidos:

- ✓ Transmisión de Información y Conocimientos.
- ✓ Desarrollo de Habilidades.
- ✓ Desarrollo de Actitudes.

Corresponde al jefe, cuando se percata que sus empleados carecen de determinado tipo de capacitación, solicitar al organismo correspondiente, que les enseñe y actualice determinado tipo de conocimientos, habilidades o actitudes, cuando no tenga capacidad para hacerlo personalmente.

Según, **María Antonieta Sevilla Quiroz, (1998)**, “LA FORMACIÓN PROFESIONAL Y EL PROGRESO EN EL TRABAJO.” Indica que:

La actualización de conocimientos tiene dos objetivos fundamentales:
Ser más eficiente en el desempeño de las funciones,

1. Ser una profesional más calificada. **(océano, Grupo Editorial), Pag.38.**

La formación de la secretaria exige el aprendizaje de estudios diversos y una actualización constante de técnicas y procedimientos. Haber efectuado estudios mínimos sobre las diversas temáticas que abarca el área de secretariado no es suficiente, ya que las necesidades empresariales siempre van en aumento y es indispensable prepararse constantemente, para estar a la altura de las exigencias y requerimientos institucionales.

En esta nueva realidad, el factor humano impera en las organizaciones, ya que es el único recurso disponible capaz de tener perspicacia, presuponer o inferir. Por mayores y mejores que sean los

sistemas de información y los bancos de datos, por más nuevas que sean las investigaciones en el área de la inteligencia artificial, hasta hoy no se han conseguido ordenadores que piensen como seres humanos, capaces de conseguir ordenadores que piensen como seres humanos capaces de tomar decisiones basadas en la sensibilidad.

El conocimiento personal: un valor seguro el “descubrimiento” del conocimiento es el proceso por el cual ampliamos la cantidad y calidad de nuestro almacén de conocimiento. Esto se puede llevar a cabo a través de una serie de procesos que incluyen la lectura, escritura, conferencias, trabajo en equipo, sueños diarios o trabajo en un equipo directivo.

Finalidad e importancia de la actualización

La finalidad de la actualización es mantener a todas las personas preparadas para el desempeño de sus cargos actuales o futuros, ya sea transmitiéndoles información y conocimientos, habilidades o actitudes.

Sin la capacitación y actualización, las personas no están preparadas para la ejecución de sus tareas en la empresa y pierden:

- ✓ Eficiencia
- ✓ Productividad
- ✓ Eficacia
- ✓ Progreso

El empleado:

- ✓ Se torna lento en la realización de su trabajo.
- ✓ Se pierde fácilmente.
- ✓ Comete errores en cada momento.

- ✓ Inutiliza material.
- ✓ Pierde tiempo.
- ✓ Disminuye calidad.

Esto molesta al:

- ✓ Jefe
- ✓ Cliente
- ✓ Usuario
- ✓ Colega

Propio empleado

La actualización es importante para la empresa y para el funcionario en la medida que proporciona al trabajo:

- ✓ Excelencia
- ✓ Productividad
- ✓ Calidad
- ✓ Rapidez
- ✓ Perfección
- ✓ Utilización correcta del material
- ✓ Satisfacción personal de ser bueno en lo que se hace

Nada se gana con recursos empresariales: maquinas complejas, métodos y procesos, sin personas capacitadas. Ya sea en la guerra, futbol o en las empresas, la capacitación y actualización es vital para la victoria y el éxito.

Para una empresa es importante estar innovando en infraestructura, en la forma de hacer mercadeo, en sistemas de información, es fundamental siempre estar innovando; de igual forma lo es la capacitación y actualización del personal; es tan urgente como todo lo anterior y no se puede descuidar ya que nuestro entorno cambia constantemente y, por tanto, también las teorías de cómo hacer las cosas.

Es tan importante la actualización enfocada a brindar conocimientos sobre técnicas que permitirán hacer una labor específica de manera más productiva y de acuerdo a los estándares de cada empresa; pero aún más importante es la capacitación y actualización en las relaciones humanas, en áreas como: motivación, comunicación, integración de equipos de trabajo, manejo de estrés. Este tipo de capacitación está dirigido a todo el personal y su finalidad primordial consiste en hacer mejores individuos a los integrantes de una empresa, como miembros de una comunidad específica.

Otro tipo de actualización es el de desarrollo de competencias, enfocada a un grupo determinado con el objetivo de brindar herramientas necesarias para el mejoramiento de su labor en un cargo específico, como puede ser: Liderazgo, hablar en público, manejo efectivo del tiempo.

No podemos dejar aquellas capacitaciones que aporten a la actualización, y mantenimiento de la buena imagen de la empresa como son: Imagen, Etiqueta y Protocolo empresarial, enfocadas a aquellos integrantes de la empresa de cara al público como secretarias, recepcionistas, asistentes, personal de mercadeo y ventas, ejecutivos y gerentes.

Es conveniente realizar actualizaciones, preferiblemente con empresas especializadas en ofrecer conferencias, seminarios y talleres que hagan procesos de selección para sus conferencistas y tengan variedad de opciones según la necesidad específica, pues aquellas que tienen sus

propios capacitadores y quienes además forman parte de la empresa como socios o empleados no siempre serán la mejor opción.

2.1.6 DESEMPEÑO PROFESIONAL

HERRERA, PADRÓN; “Reflexiones sobre la Educación basada en Competencias” **Preto, Brasil. (1999).** Sostiene que:

En los últimos años el tema sobre competencias como elemento dinamizador de las actividades que tratan de buscar la capacidad práctica, el saber y las actitudes necesarias para desenvolverse en el trabajo de una ocupación o grupo de ocupaciones en cualquier rama de la actividad económica, ha matizado un número cada vez más creciente de cambios en los sistemas de formación de trabajadores y la utilización de medios, métodos y formas de enseñanza dirigidas a que el aprendiz o trabajador adquiera la capacidad necesaria para el trabajo con la precisión de tres componentes

2.1.6.1 Los conocimientos adquiridos que por sí solos no garantizan que el trabajador sea competente, pero que requieren una constante actualización.

2.1.6.2 Saberes prácticos; los cuales demandan la adquisición de habilidades, capacidades, destrezas y procedimientos para ejecutar actividades donde se utilicen entre otros, instrumentos, técnicas, tecnologías y así mejorar la calidad de su desempeño.

2.1.6.3 Las actitudes, muchas veces delegadas a un segundo plano y que promueven de forma integral, los intereses, las motivaciones y valores; lo cual en infinidad de ocasiones precisan lo diferente en la competencia de uno u otro trabajador.

2.1.6.4 Es interesante el enfoque sobre dimensiones de las competencias laborales dado por Julio Pérez La O(2), donde se presenta un análisis metodológico para la delimitación de competencias profesionales y ocupacionales como componentes de la competencia laboral ya que en su opinión los recursos humanos calificados particularmente los profesionales universitarios y en especial los graduados de perfil amplio, manifiestan sus competencias en dos grandes escenarios, el profesional y el ocupacional.

Lo anterior se enmarca en la diversidad de matices e interpretaciones del término de competencia, aunque es importante resumir que en cualquiera de sus variantes incorpora una concepción más amplia y profunda de la formación y calificación al generar objetivos y tareas dirigidos a demostrar la competencia como un todo en resultados observables.

Por lo que en un profesional competente, el conocimiento adquirido se aplica a su práctica laboral, la cual es heterogénea y diversa, de modo que el concepto de competencia es aplicable también al saber reflexionar, valorar, organizar, seleccionar e integrar lo que puede ser mejor y que se sistematiza en su valoración continua para realizar la actividad profesional

Resolviendo un problema o realizando un proyecto, lo cual no implica homogeneidad sino su aplicación flexible según la situación concreta en que se desarrolle.

Visto así, la competencia es adaptable y transferible, no puede limitarse a una tarea única y repetitiva, sino que supone la capacidad de aprender, de innovar y de comunicar los procesos de innovación, comprendiendo las diversas circunstancias profesionales y la capacidad de adaptar el conocimiento a ellas, lo cual se va interiorizando en el pensamiento del

profesional por distintas vías y muy especialmente desde su propia experiencia.

2.1.7 RELACIONES HUMANAS

VALLEJO, Jorge, “Relaciones humanas” vigésima tercera edición, (1996), Guayaquil, Ecuador.

En general las diferentes definiciones del concepto de competencia se identifican con diferentes tendencias a las que se afilian de una forma u otra sus autores, siendo las que más se destacan en el plano internacional la Conductista, Funcionalista y la Constructivista, de las cuales exponemos a continuación una síntesis de sus principales características. Este enfoque permite valorar los procesos de formación y desarrollo de las competencias laborales desde una perspectiva donde el interés individual y social se integran para satisfacer tanto las necesidades y expectativas de las organizaciones donde desarrollan sus actividades laborales como la de los individuos, de acuerdo a sus respectivos objetivos.

A tal efecto se asume como competencia laboral en correspondencia con los propósitos del presente trabajo son:

2.1.7.1 Conductista: _ Su sello distintivo radica en que sus resultados se constatan en las cosas que hacen los mejores, los relevantes, por comportamientos observables, registrables evidentes y nunca por requisitos.

Donde se denominan competencias a las cualidades de los competentes, por haber alcanzado un perfil de excelencia.

2.1.7.2 Funcionalista

La relación de la función constituye el principio de la selección fructífera de los datos relevantes. Analiza las diferentes relaciones que existen en la organización entre resultados capacidades, habilidades, conocimientos y aptitudes de los trabajadores, comparando unas con otras.

2.1.7.3 Constructivista

Valora las relaciones mutuas y las acciones entre los grupos y su entorno, pero también entre situaciones de trabajo y de superación. Construye la competencia no solo a partir de la función que nace del mercado, sino que concede igual importancia a la persona, a sus objetivos y posibilidades.

2.1.8 EL SISTEMA DE CONOCIMIENTOS, DE PRÁCTICAS Y VALORACIONES

Posibilita la capacidad de los seres humanos para utilizarlos como teoría, instrumentos, técnicas y tecnologías en un proceso de sistematización del mejoramiento de sus actividades concretas, con un desempeño acorde con las cambiantes exigencias sociales.

Lo anterior es una aproximación a la conceptualización de competencia la cual por su contenido metodológico se adecua a las condiciones en que se desarrollan las relaciones e interacciones de carácter social, que se establecen entre los sujetos implicados en la actividad profesional.

Las competencias laborales, así, entendidas son características de las personas, están en las personas y se desarrollan con las personas de

acuerdo a las necesidades de su contexto económico, social y cultural y sus aspiraciones y motivaciones individuales; por lo tanto no basta con saber, o saber hacer, es necesario poseer actitudes y valores que predispongan al ser humano a utilizar el saber y el saber hacer y evidenciarlos en el desempeño de su actividad laboral.

Asumir un enfoque por competencias en la formación profesional exige, una integración de estos componentes para lograr la necesaria flexibilidad laboral que promueve el desempeño alternativo de varias ocupaciones, como tendencia actual en el mundo del trabajo, con estándares de calificación en aumento.

El cambio más frecuente de lugar de trabajo y uso acelerado de las tecnologías de la información que exigen una mayor abstracción y manejo de instrumentos, técnicas y maquinarias más complejas.

Estas exigencias implican el incremento y la mejora de conocimientos, habilidades y destrezas de los recursos humanos donde se requiere de un hombre capaz de dar optimas soluciones a los problemas que se presentan en diversas esferas de actuación como pueden ser en: áreas tecnológicas, de servicio, y también en nuevas modalidades de ejecución del trabajo, todas en constante cambio.

Por lo que ahora se hace relevante comprender los desempeños o realizaciones de una persona a través de todos los elementos que participan en la misma, siendo la tendencia en estos momentos la de analizar lo que el sujeto realmente hace, elevándose la importancia de conocer las estrategias que utiliza cuando trata o logra solucionar un problema.

En la actualidad la competencia es inseparable de la situación particular en que se expresa, ya que somos competentes para ciertas tareas y la competencia puede tener distintas expresiones y cambios en

dependencia a la capacidad de utilizar teorías, instrumentos, técnicas y tecnologías o la cultura que poseemos de forma adecuada.

2.1.9 COMPETENCIAS PROFESIONALES

El conocimiento de las demandas del mercado laboral tiene gran importancia a la hora de buscar un puesto de trabajo.

Las competencias se pueden definir de la siguiente manera: capacidad aprendida para realizar adecuadamente una tarea, función o rol.

Es decir, la competencia profesional es la integración de conocimientos habilidades y destrezas, actitudes y valores necesarios para ejercer un profesión, resolver los problemas profesionales, colaborar en la organización del trabajo. Según el sector específico y el desempeño a realizar se demanda un perfil de competencias concreto. Sin embargo, teniendo en cuenta varios estudios realizados, las empresas piden sobre todo una serie de competencias básicas comunes a casi todas las profesiones:

✓ Capacidad de comunicación

Habilidad para transmitir ideas, opiniones y emociones de forma clara y comprensible para diferentes tipos de interlocutores, utilizando adecuadamente tanto los recursos verbales como los no verbales. Implica el dominio de diferentes medios: oral, escrito, audiovisual.

✓ Liderazgo

Capacidad para ejercer influencia sobre un equipo de personas con el fin de guiarlo hacia un objetivo. Implica habilidades para incrementar la motivación del grupo y para potenciar los recursos de sus miembros.

✓ **Trabajo en equipo**

Interés, predisposición y capacidad de trabajar con otros para conseguir metas comunes.

✓ **Compromiso con la organización**

Capacidad y voluntad de implicarse para defender las necesidades, prioridades y objetivos de la empresa

✓ **Orientación al cliente**

Disposición a trabajar teniendo en cuenta las necesidades y demandas de los clientes, buscando siempre su máximo nivel de satisfacción.

✓ **Capacidad de planificación y organización**

Capacidad para priorizar y gestionar tareas y recursos de manera que se puedan lograr los resultados esperados en los plazos previstos.

✓ **Iniciativa**

Conjunto de habilidades que permiten actuar de manera autónoma ante los imprevistos y problemas, dándoles una respuesta rápida y eficaz, también implica la anticipación para evitar problemas futuros.

✓ **Innovación-creatividad**

Capacidad de idear nuevas formas de realizar el trabajo, nuevos productos o servicios, así como de concretar estas ideas en acciones.

2.2 POSICIONAMIENTO TEÓRICO PERSONAL

El trabajo diario de las secretarías y funcionarios en general de las instituciones públicas como privadas, hacen necesarias e imprescindibles

las capacitaciones y actualizaciones constantes para el adecuado desarrollo de sus actividades laborales.

Por eso se eligió el modelo de capacitación y actualización con eficiencia, que desarrolla la adquisición de conocimientos, habilidades y actitudes en donde se puede combinar la teoría y la práctica.

Esta capacitación y actualización debe manifestarse con predisposición y entusiasmo para lograr potencializar sus fortalezas y enfrentar con éxito todo tipo de problemas o retos laborales que se presenten y así darle una buena imagen a la institución en la cual trabaja.

Como consecuencia de la falta de capacitación y no actualización de los profesionales, las personas que ocupan sus servicios reciben una atención inadecuada lo que termina afectando a la imagen institucional.

Estar preparados para ejercer el rol de secretarías o funcionarios significa adquirir nuevos conocimientos sobre técnicas y destrezas dentro de las funciones que están desempeñando y de esta manera lograr garantizar una institución sólida que beneficiara a todos sus usuarios.

2.3 PREGUNTAS DIRECTRICES

1.- ¿El personal de secretariado y funcionarios del Gobierno Provincial de Imbabura, están capacitados y actualizados al momento en las diferentes competencias profesionales?

Después de aplicar las encuestas a jefes departamentales, personal de secretariado y funcionarios del Gobierno Provincial de Imbabura, se conoció que no se encuentran totalmente capacitados, no tienen una adecuada actualización en las competencias de secretariado para desarrollar sus labores de manera correcta y aportar al mejoramiento de su desempeño profesional.

2.- ¿Cuál es el nivel de desempeño laboral de los funcionarios y del personal de secretariado?

De acuerdo a las respuestas obtenidas luego de la aplicación de encuestas, el nivel de desempeño con el que cuentan los funcionarios y personal de secretariado es básico, por la falta de actualización.

3.- ¿Un programa de capacitación y actualización podrá mejorar las competencias profesionales de los funcionarios y secretarias?

Un programa de capacitación y actualización en técnicas actuales y modernas es fundamental para desarrollar las labores de trabajo, así lo manifestaron jefes departamentales, funcionarios y secretarias en sus respuestas. Se ve urgente la necesidad de aplicar esta propuesta.

4.- ¿La aplicación de un programa de capacitación y actualización puede actualizar los conocimientos para mejorar el desempeño profesional?

Al terminar con el análisis de resultados se pudo conocer que para los funcionarios y secretarias la aplicación de un programa de capacitación y actualización actuará de manera positiva al complementar los conocimientos y optimizar su desempeño.

2.4 GLOSARIO DE TÉRMINOS

- 1. Aprendizaje:** es el proceso a través del cual se adquieren o modifican habilidades, conocimientos, conductas o valores como resultado del estudio, experiencia, la instrucción,
- 2. Comunicación:** es el proceso mediante el cual se puede transmitir información de una entidad a otra

3. **Construcción:** se denomina construcción a todo aquello que exige, antes de hacerse, disponer de un proyecto y una planificación predeterminada.
4. **Conocimientos:** Hechos o información adquiridos por un ser vivo a través de la experiencia o la educación teórica o práctica de un asunto referente a la realidad
5. **Cliente:** es aquella persona natural o jurídica que realiza la transacción comercial denominada compra
6. **Colega:** Persona que tiene la misma profesión o actividad que otra.
7. **Determinación:** Resolución que se toma sobre un asunto.
8. **Desempeño:** conjunto de comportamientos y resultados obtenidos por un colaborador en un determinado período
9. **Evaluación:** es la acción de estimar, apreciar, calcular o señalar el valor de algo
10. **Eficiencia:** Se define como la capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir un objetivo determinado con el mínimo de recursos posibles viable.
11. **Excelencia:** talento o cualidad de lo que es extraordinariamente bueno y también de lo que excede las normas ordinarias.
12. **Interacción:** es una acción recíproca entre dos o más objetos, sustancias, personas o agentes
13. **Implementar:** es la realización de una aplicación, instalación o la ejecución de un plan, idea, modelo científico, diseño

- 14.Liderazgo:** es el conjunto de habilidades gerenciales o directivas que un individuo tiene para influir en la forma de ser de las personas o en un grupo de personas determinado.
- 15.Motivación:** puede definirse como el señalamiento o énfasis que se descubre en una persona hacia un determinado medio
- 16.Productividad:** relación entre la cantidad de productos obtenida por un sistema productivo y recursos utilizados para obtener la producción.
- 17.Programa:** Acción que consiste en hacer una planificación ordenada de las distintas partes o actividades que componen una cosa que se va a realizar
- 18.Progreso:** es un concepto que indica la existencia de un sentido de mejora en la condición humana
- 19.Recopilar:** trata de reunir toda documentación o información que sea necesaria para llegar a un objetivo
- 20.Técnica:** es un conjunto de saberes prácticos o procedimientos para obtener los resultados deseados.

2.5 MATRIZ CATEGORIAL

CONCEPTO	CATEGORÍA	DIMENSIÓN	INDICADORES
La formación de la secretaria y funcionarios exige el aprendizaje de estudios diversos y la actualización constante que significa el proceso educacional por medio del cual las personas adquieren conocimientos, habilidades y aptitudes nuevas para el desempeño de sus cargos	Capacitación y actualización	Competencias Profesionales	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Redacción ➤ Ortografía ➤ Archivo ➤ Computación ➤ Atención al cliente
El desempeño profesional se basa en las competencias profesionales que se define como la habilidad de saber reflexionar organizar e integrar lo que puede ser mejor para realizar actividades profesionales, resolviendo un problema o realizando un proyecto	Desempeño Profesional	<p>Habilidades comunicativas.</p> <p>Relaciones interpersonales.</p> <p>Responsabilidad social.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Puntualidad ➤ Responsabilidad ➤ Compromiso ➤ Iniciativa ➤ Creatividad ➤ Trabajo en equipo. ➤ Liderazgo

CAPÍTULO III

3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

3.1.1 INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVA

Es descriptiva porque se estudió, analizó y describió los hechos y sucesos dentro de la institución.

Se realizó las encuestas al personal de secretariado, funcionarios y jefes departamentales, con el propósito de obtener datos reales, lo que permitió determinar el nivel de conocimientos de las diferentes técnicas secretariales.

3.1.2 INVESTIGACIÓN PROPOSITIVA

Es una investigación propositiva porque propone una solución al problema de la falta de actualización de técnicas y conocimientos modernos en el personal administrativo del Gobierno Provincial de Imbabura.

3.1.3 INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA

Es bibliográfica ya que permitió recoger datos veraces, propuestos por investigaciones anteriores, que sirven de soporte y guía para realizar esta investigación; principalmente en el marco teórico.

3.1.4 INVESTIGACIÓN DE CAMPO

Es de campo porque permitió analizar el problema de acuerdo a su realidad, con el propósito de comprender e interpretar las distintas opiniones de los funcionarios y personal de secretariado del Gobierno Provincial de Imbabura.

3.1.5 FACTIBLE

Es factible puesto que se conoció las falencias en este ámbito en la institución y se puede mejorar el desempeño profesional de funcionarios y personal de secretariado mediante talleres en los que se combinara la teoría con la práctica, es un proyecto realizable ya que se cuenta con todos los recursos necesarios.

3.2 MÉTODOS

Este trabajo de grado se realizó en el Gobierno Provincial de Imbabura analizando las necesidades más frecuentes de capacitación y actualización de conocimientos de los funcionarios y secretarias por lo que los métodos que se utilizaron son los siguientes:

3.2.1 Método Deductivo

Permitió demostrar la realidad del problema para realizar un análisis con el cuál obtener un diagnóstico o una visión general sobre el nivel actual de capacitación y actualización del personal de secretariado y funcionarios y de qué manera influye esto en su desempeño profesional. Se aplicó este método en el planteamiento el problema ademes en el marco teórico.

3.2.2 Método Inductivo

Este método sirvió para reunir los diversos elementos y criterios recabados en las encuestas para que sean analizados, tabulados a fin de que permitan establecer las conclusiones de la investigación.

3.2.3 Método Matemático – Estadístico

Este método sirvió para la tabulación de encuestas y para presentar los resultados con representación visual en cuadros de frecuencia y gráficos de barras.

3.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

Son procedimientos operativos y rigurosos bien definidos, apropiados para la recolección y sistematización de datos en los que se apoya la investigación. La técnica que se utilizó para este trabajo fue la encuesta

3.3.1 Encuesta

Es una técnica para recolectar información y consiste en la formulación de una serie de preguntas que deben responder sobre la base de un cuestionario. En este caso se realizaron preguntas cerradas con varias alternativas de respuesta.

3.4 POBLACIÓN

La población es la totalidad del fenómeno a estudiar, posee una característica común, la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación. La población del presente trabajo se detalla en el siguiente cuadro:

DENOMINACIÓN DEL GRUPO	NÚMERO DE INTEGRANTES
Personal de secretariado y funcionarios	48
Jefes departamentales	7
TOTAL:	55

Información, obtenida de: Ing. William Revelo - GPI

3.5 Muestra

Se trabajara con toda la población ya que el número de encuestados es manejable.

CAPÍTULO IV

4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 PROCESOS

Este trabajo de grado se realizó en base a información que se obtuvo con la aplicación de encuestas a jefes departamentales, secretarías y funcionarios de Gobierno provincial de Imbabura.

El objetivo de la investigación fue analizar cada una de las respuestas tanto en forma cualitativa como cuantitativa, utilizando gráficos y cuadros que detallan porcentajes exactos de las respuestas.

Para la recolección de información se aplicó una encuesta a jefes departamentales, secretarías y funcionarios del Gobierno Provincial de Imbabura.

Con la obtención de los resultados, se procedió a realizar el cálculo para transformar las frecuencias en porcentajes mediante una regla de tres simple.

Los porcentajes obtenidos se ingresaron a la hoja de cálculo Excel, luego en la barra de menú la opción insertar, en el grupo ilustraciones, se escogió gráficos circulares.

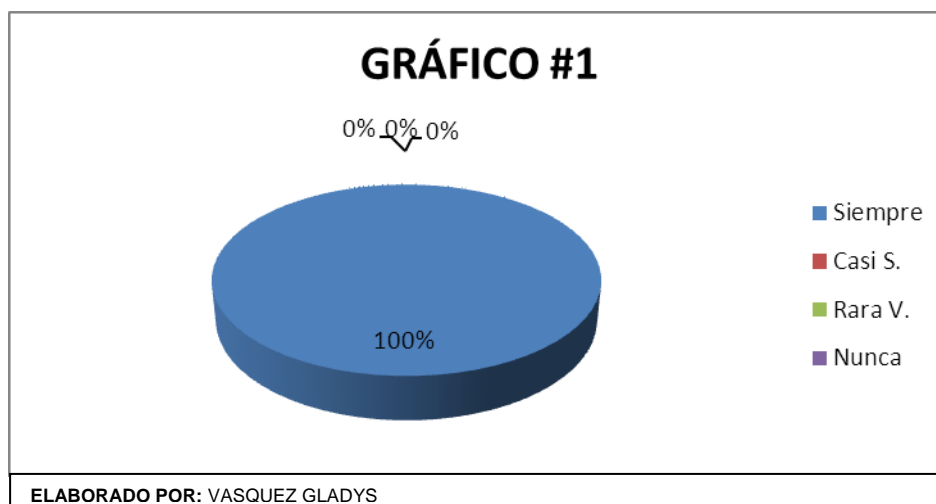
Los gráficos circulares sirvieron para el análisis e interpretación de resultados, los que se representan a continuación.

4.2 RESULTADO DE LA ENCUESTA A JEFES DEPARTAMENTALES

1. ¿Considera que la computación es indispensable en los funcionarios y en las secretarías, para la realización de sus actividades laborales?

CUADRO 1

VARIABLE	TOTAL	%
SIEMPRE	7	100%
CASI SIEMPRE	0	0%
RARA VEZ	0	0%
NUNCA	0	0%
TOTAL	7	100%
FUENTE: ENCUESTA A JEFES DEPARTAMENTALES		



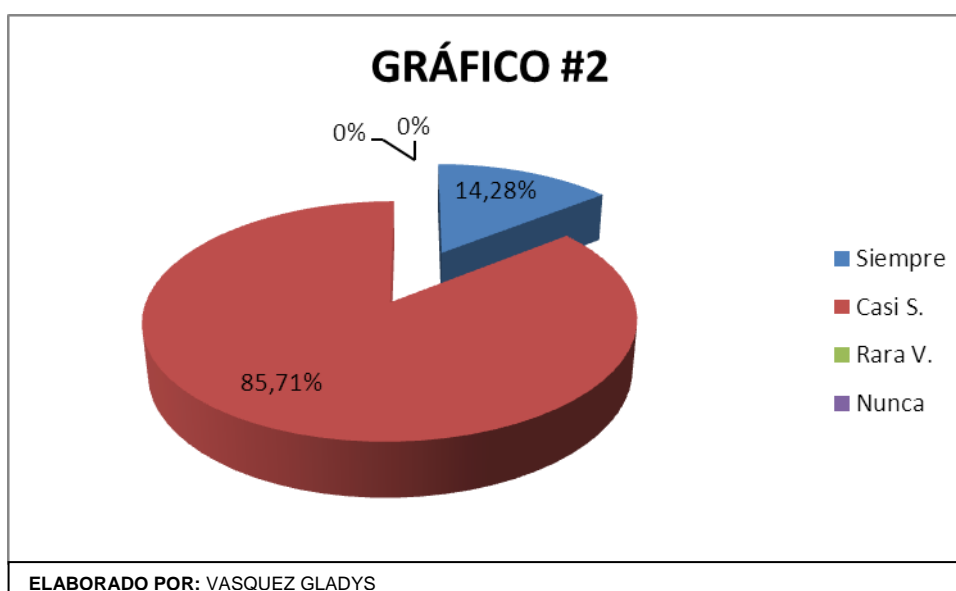
INTERPRETACIÓN.

La totalidad de jefes departamentales coinciden en que el conocimiento de la computación es indispensable para el desempeño profesional de las secretarías y los funcionarios. Por lo que se puede determinar la necesidad de realizar un programa de actualización que ayude a desarrollar el trabajo de acuerdo a los avances tecnológicos.

2. ¿La redacción que utiliza la secretaría y funcionarios para sus comunicaciones cree que es totalmente eficaz?

CUADRO 2

VARIABLE	TOTAL	%
SIEMPRE	1	14.28%
CASI SIEMPRE	6	85.71%
RARA VEZ	0	0%
NUNCA	0	0%
TOTAL	7	99.99%
FUENTE: ENCUESTA A JEFES DEPARTAMENTALES		



INTERPRETACIÓN._

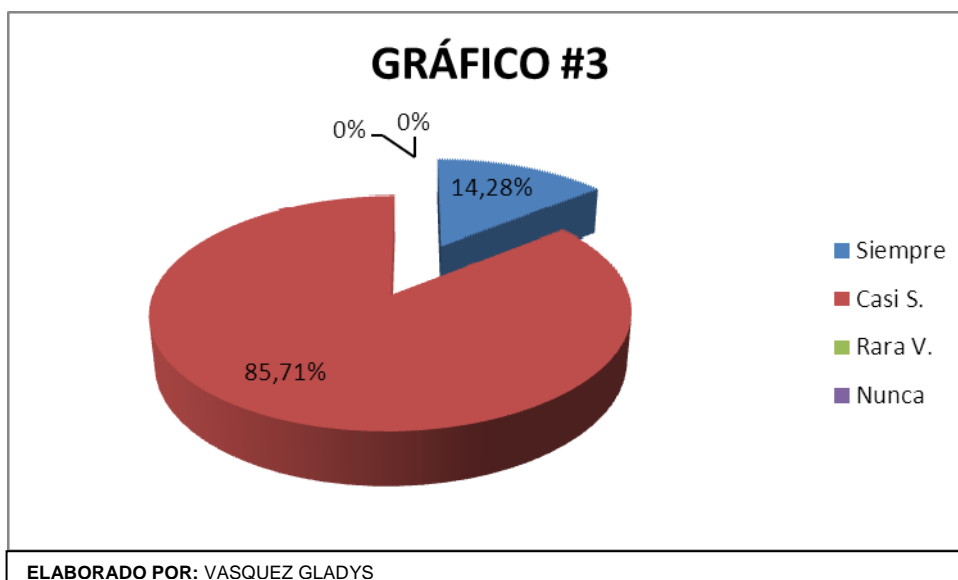
La mayoría de encuestados manifiestan que la redacción que es utilizada por las secretarías y los funcionarios no siempre es la adecuada por lo que se requiere de una capacitación en este tema importante para poder desenvolverse de manera eficaz.

3. ¿La ortografía es utilizada correctamente por la secretaría y funcionarios en sus labores diarias?

CUADRO 3

VARIABLE	TOTAL	%
SIEMPRE	1	14.28%
CASI SIEMPRE	6	85.71%
RARA VEZ	0	0%
NUNCA	0	0%
TOTAL	7	99.99%

FUENTE: ENCUESTA A JEFES DEPARTAMENTALES



ELABORADO POR: VASQUEZ GLADYS

INTERPRETACIÓN._

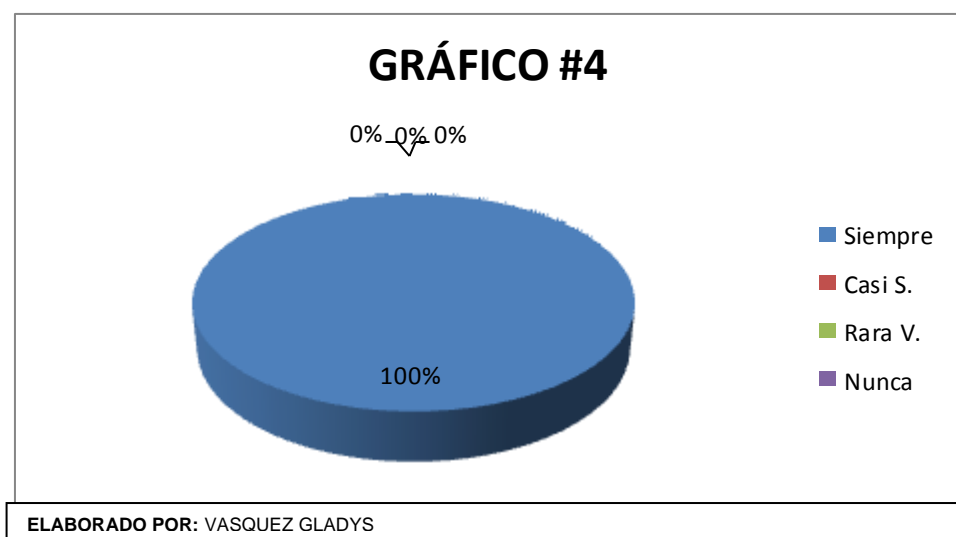
Casi todos los jefes departamentales indican, la ortografía no siempre es utilizada correctamente, esto nos permite deducir que es realmente necesaria una adecuada actualización en ortografía y así ayudar en el mejoramiento del desempeño profesional de secretarías y funcionarios.

4. ¿En la realización de sus actividades los funcionarios y secretarías utilizan el archivo de manera técnica y efectiva?

CUADRO 4

VARIABLE	TOTAL	%
SIEMPRE	7	100%
CASI SIEMPRE	0	0%
RARA VEZ	0	0%
NUNCA	0	0%
TOTAL	7	100%

FUENTE: ENCUESTA A JEFES DEPARTAMENTALES



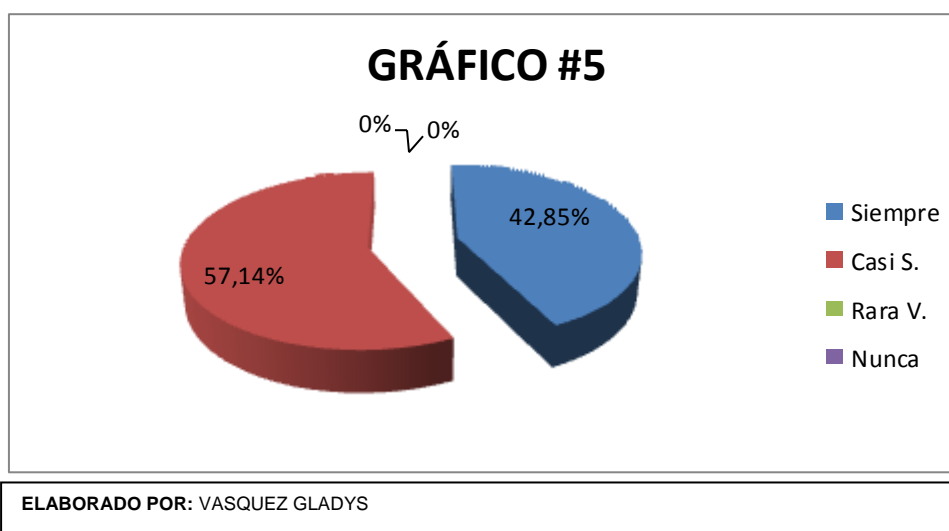
INTERPRETACIÓN._

Los jefes departamentales encuestados en su totalidad señalan que la utilización del archivo por parte de las secretarías y funcionarios es técnica y efectiva en el desempeño de sus funciones, lo que nos indica que la capacitación en técnicas de archivo es la adecuada en el personal.

5. ¿La atención brindada por parte de la secretaría y funcionarios, al cliente o usuario interno y externo es la adecuada?

CUADRO 5

VARIABLE	TOTAL	%
SIEMPRE	3	42.85%
CASI SIEMPRE	4	57.14%
RARA VEZ	0	0%
NUNCA	0	0%
TOTAL	7	99.99%
FUENTE: ENCUESTA A JEFES DEPARTAMENTALES		



INTERPRETACIÓN.

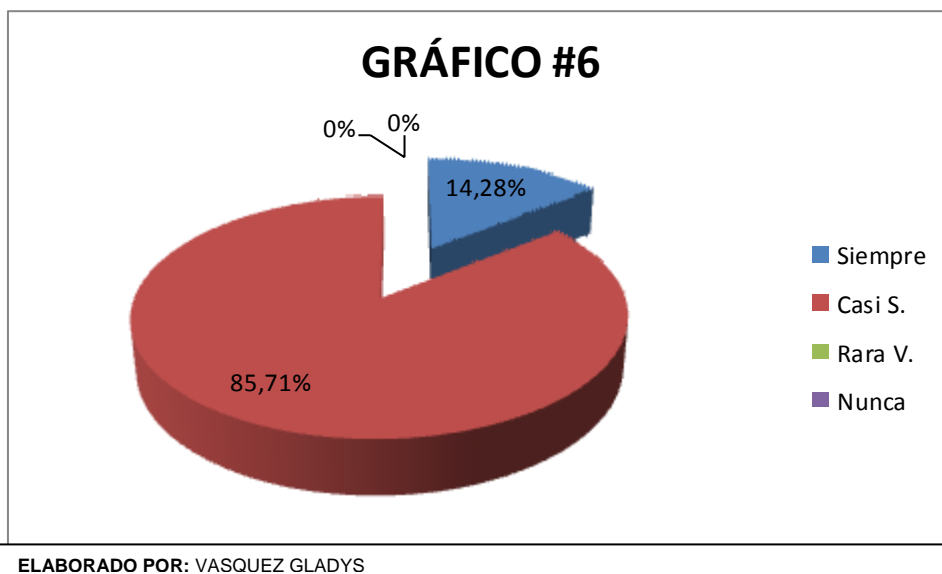
Algunos jefes departamentales encuestados afirman que la atención brindada por las secretarías y funcionarios siempre es adecuada, aunque la mayoría indica que no siempre es adecuada, por lo que se puede establecer que para lograr que la atención siempre sea efectiva hay que capacitar en cuanto a normas de atención al cliente.

6. ¿En su desempeño profesional los funcionarios y secretarías son puntuales?

CUADRO 6

VARIABLE	TOTAL	%
SIEMPRE	1	14.28%
CASI SIEMPRE	6	85.71%
RARA VEZ	0	0%
NUNCA	0	0%
TOTAL	7	99.99%

FUENTE: ENCUESTA A JEFES DEPARTAMENTALES



INTERPRETACIÓN.

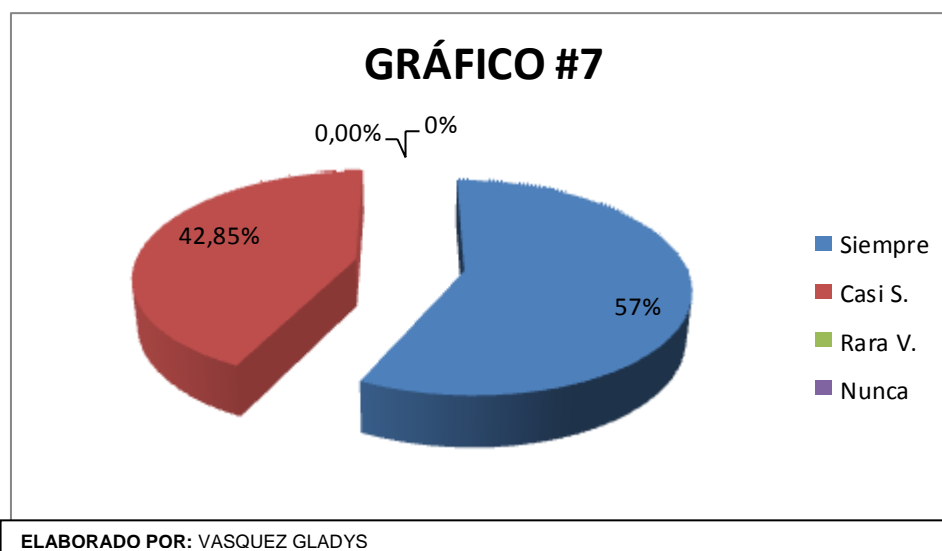
Casi todos los jefes departamentales expresan que “no siempre” se respeta el valor de la puntualidad por lo que se debe concientizar a los funcionarios y secretarías de cumplir con esta exigencia de la institución, que habla bien del desempeño profesional.

7. ¿Al realizar sus labores diarias la secretaría y funcionarios, cumplen sus tareas demostrando iniciativa?

CUADRO 7

VARIABLE	TOTAL	%
SIEMPRE	4	57.14%
CASI SIEMPRE	3	42.85%
RARA VEZ	0	0%
NUNCA	0	0%
TOTAL	7	99.99%

FUENTE: ENCUESTA A JEFES DEPARTAMENTALES



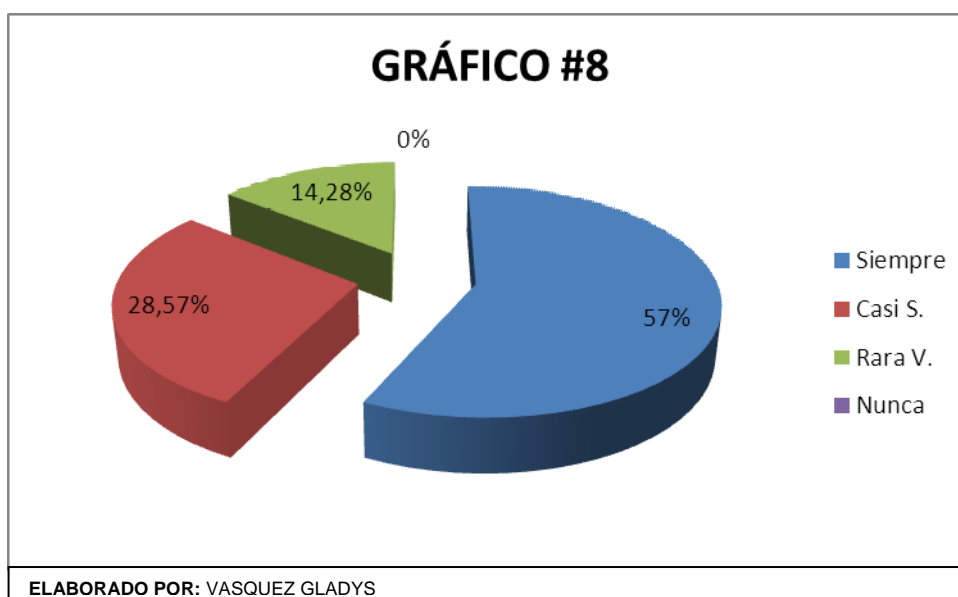
INTERPRETACIÓN.

La mitad de los jefes departamentales encuestados indican que la iniciativa es utilizada por funcionarios y secretarías, por otro lado la otra mitad opina que no siempre. Se puede concluir que hay que incentivar a la utilización de la iniciativa para poder realizar un mejor trabajo, con aportes que generalmente son creativos y oportunos.

8. ¿Cree que para obtener un trabajo eficaz es necesario trabajar en equipo?

CUADRO 8

VARIABLE	TOTAL	%
SIEMPRE	4	57.14%
CASI SIEMPRE	2	28.57%
RARA VEZ	1	14.28%
NUNCA	0	0%
TOTAL	7	99.99%
FUENTE: ENCUESTA A JEFES DEPARTAMENTALES		



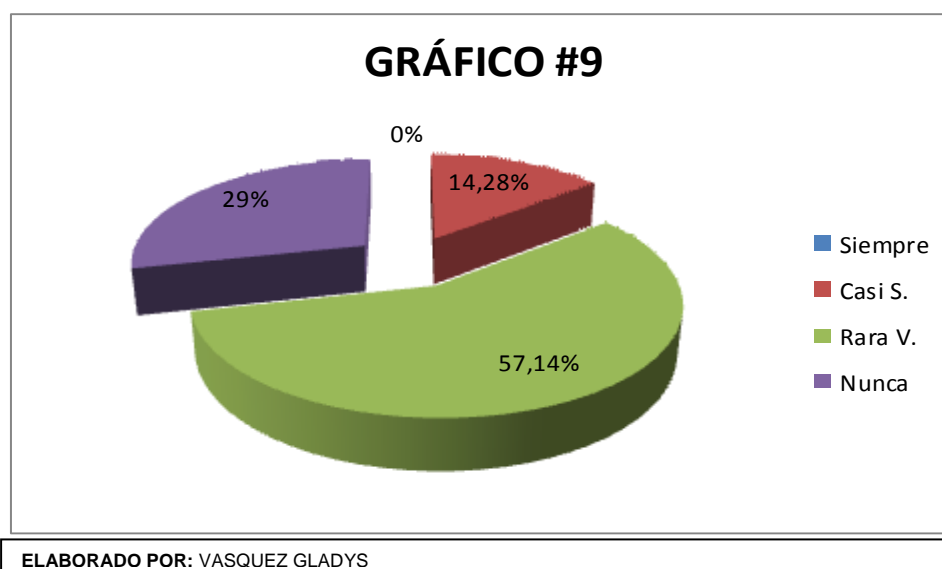
INTERPRETACIÓN._

La mayoría de encuestados coinciden en que para obtener un mejor trabajo es necesario trabajar en equipo por lo que es importante mantener una buena relación de compañerismo y lograr la integración total de todos los funcionarios y secretarías.

9. ¿Considera que la secretaría y los funcionarios se auto capacitan para mejorar su desempeño laboral?

CUADRO 9

VARIABLE	TOTAL	%
SIEMPRE	0	0%
CASI SIEMPRE	1	14.28%
RARA VEZ	4	57.14%
NUNCA	2	28.57%
TOTAL	7	99.99%
FUENTE: ENCUESTA A JEFES DEPARTAMENTALES		



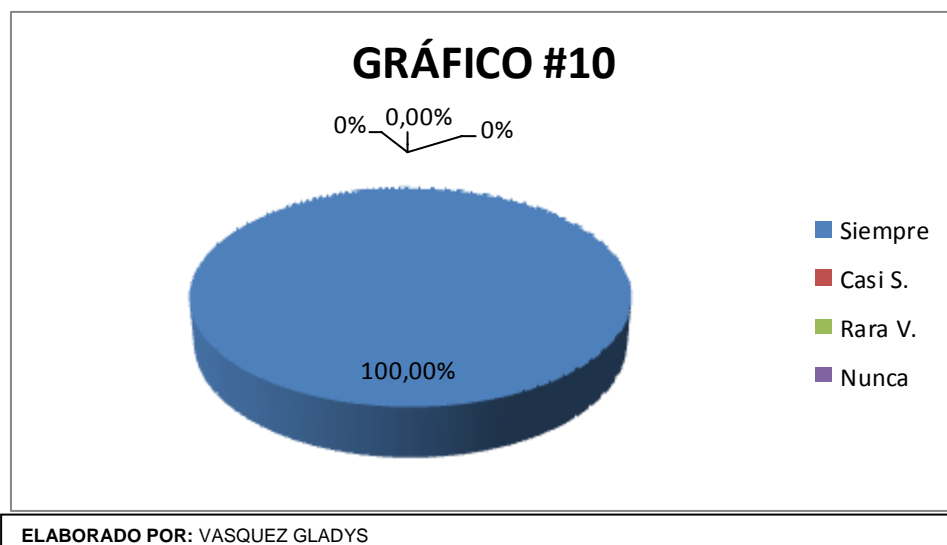
INTERPRETACIÓN._

La mayoría de encuestados afirman que rara vez existe una auto capacitación en los funcionarios y secretarias esto permite determinar que hace falta un programa de capacitación o actualización que ayude a mejorar el desempeño profesional de todos.

10. ¿Cree que en la institución es necesario implementar un programa de capacitación y actualización para aportar al mejoramiento del desempeño laboral de la secretaría y de los funcionarios?

CUADRO 10

VARIABLE	TOTAL	%
SIEMPRE	7	100%
CASI SIEMPRE	0	0%
RARA VEZ	0	0%
NUNCA	0	0%
TOTAL	7	100%
FUENTE: ENCUESTA A JEFES DEPARTAMENTALES		



INTERPRETACIÓN._

La totalidad de jefes departamentales manifiestan que es necesaria la implementación de un programa de capacitación y actualización que permita mejorar de manera eficaz el trabajo que realizan secretarias y funcionarios.

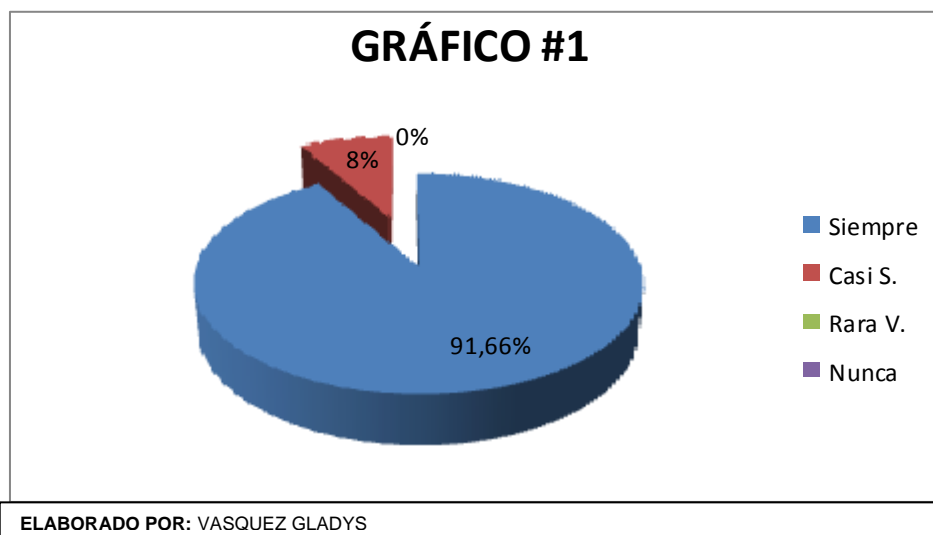
4.3 RESULTADO DE LA ENCUESTA A SECRETARIAS Y FUNCIONARIOS

1. ¿Considera que la computación es indispensable para la realización de sus actividades laborales?

CUADRO 1

VARIABLE	TOTAL	%
SIEMPRE	44	91.66%
CASI SIEMPRE	4	8.33%
RARA VEZ	0	0%
NUNCA	0	0%
TOTAL	48	99.99%

FUENTE: ENCUESTA A JEFES DEPARTAMENTALES



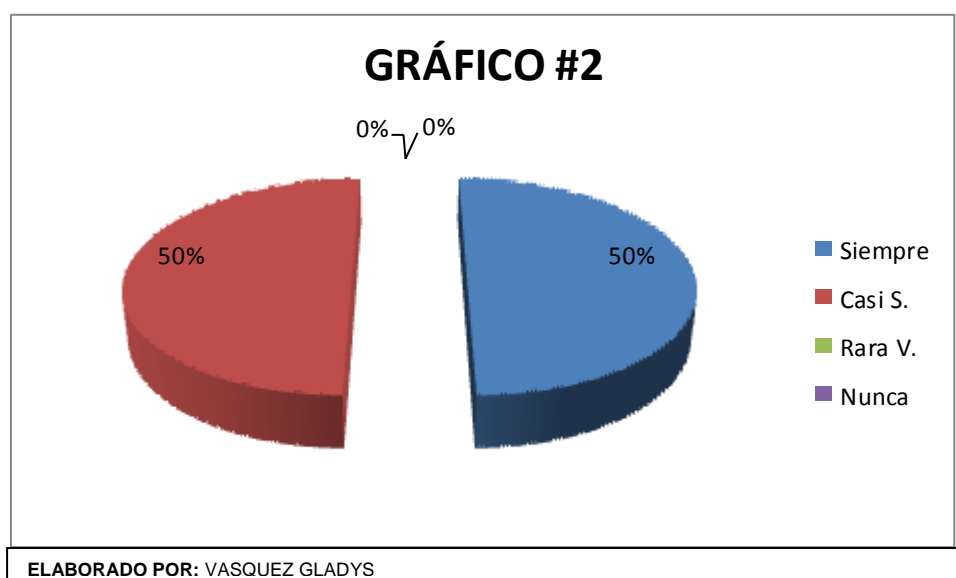
INTERPRETACIÓN._

Casi todos los encuestados consideran que los conocimientos de la computación son indispensables para realizar sus labores profesionales, más aún en la actualidad que la mayoría de acciones en la oficina se hacen a través de un ordenador.

2. ¿La redacción que utiliza para sus comunicaciones cree que es adecuada a las nuevas reglas y técnicas de escritura?

CUADRO 2

VARIABLE	TOTAL	%
SIEMPRE	24	50%
CASI SIEMPRE	24	50%
RARA VEZ	0	0%
NUNCA	0	0%
TOTAL	48	100%
FUENTE: ENCUESTA A JEFES DEPARTAMENTALES		



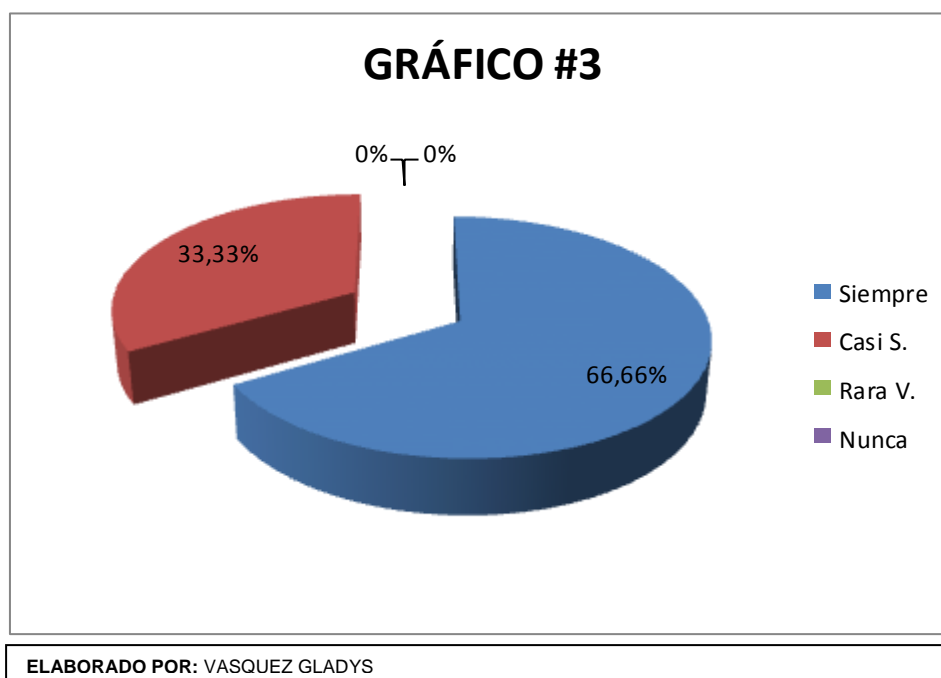
INTERPRETACIÓN._

La mitad de los encuestados aseguran que su redacción es siempre utilizada de forma correcta, por otra parte la otra mitad admiten que no siempre lograr utilizar una adecuada redacción en la realización de sus funciones lo cual permite considerar la necesidad de una actualización permanente, cada vez que las normas y reglas de redacción tengan algún cambio.

3. ¿Considera que su ortografía es utilizada correctamente en sus labores diarias?

CUADRO 3

VARIABLE	TOTAL	%
SIEMPRE	32	66.66%
CASI SIEMPRE	16	33.33%
RARA VEZ	0	0%
NUNCA	0	0%
TOTAL	48	99.99%
FUENTE: ENCUESTA A JEFES DEPARTAMENTALES		



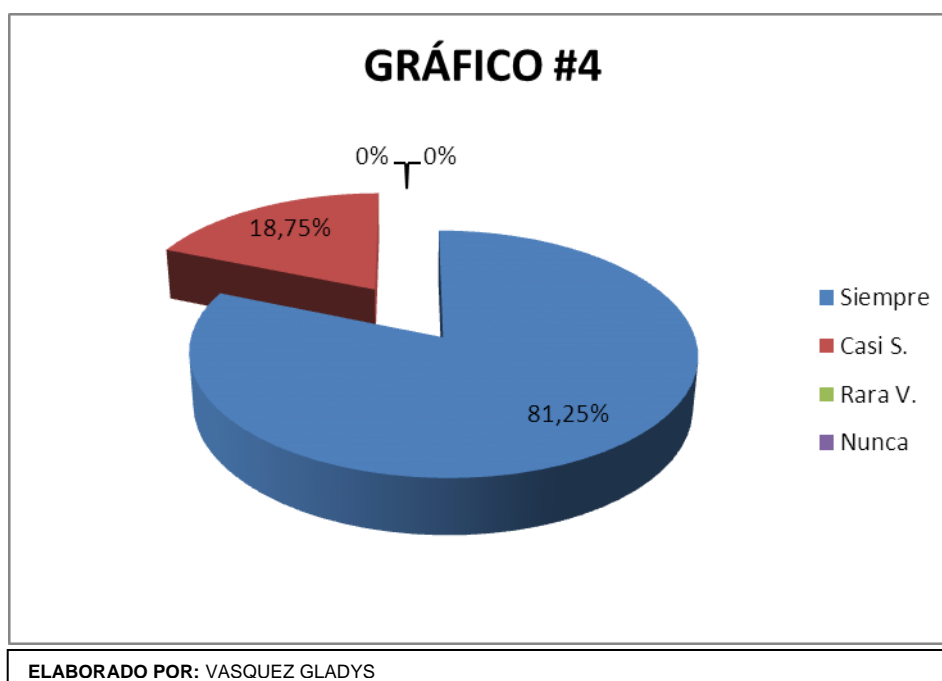
INTERPRETACIÓN._

Las dos terceras partes de los encuestados afirman tener una excelente ortografía al desempeñar sus funciones, pero la otra tercera parte nos indica que no siempre su ortografía es correcta por lo tanto se debe tomar en cuenta esta falencia porque será necesario actualizar en este tema.

4. ¿En la realización de sus funciones la utilización del archivo es de manera técnica y efectiva?

CUADRO 4

VARIABLE	TOTAL	%
SIEMPRE	39	81.25%
CASI SIEMPRE	9	18.75%
RARA VEZ	0	0%
NUNCA	0	0%
TOTAL	48	100%
FUENTE: ENCUESTA A JEFES DEPARTAMENTALES		



INTERPRETACIÓN.

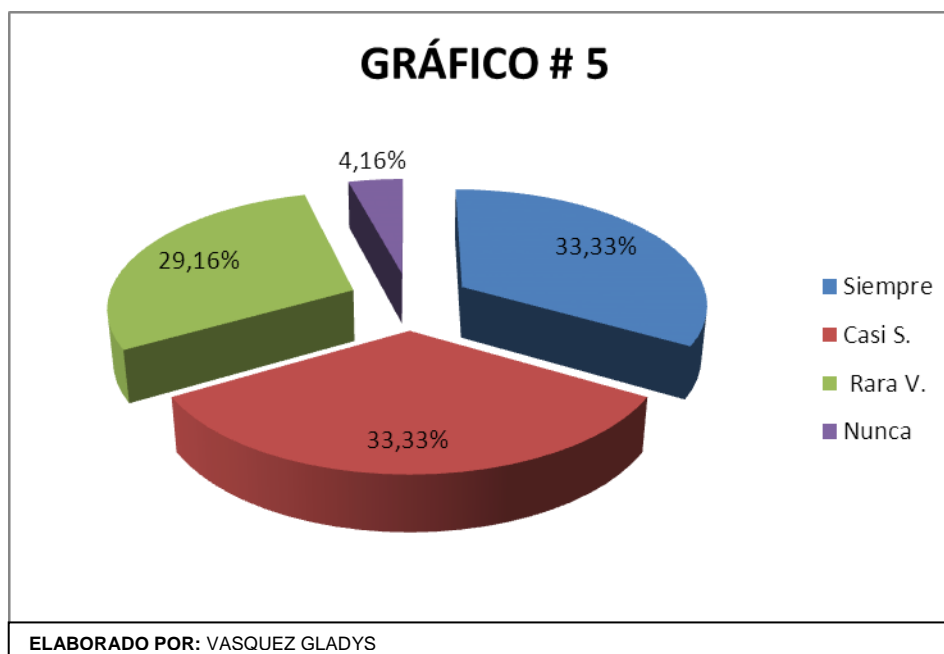
La mayoría de secretarías y funcionarios utilizan el archivo de manera técnica y efectiva para realizar su trabajo, esto nos indica que están actualizados en el manejo adecuado y eficaz del archivo.

5. ¿La atención brindada al cliente o usuario interno y externo es adecuada?

CUADRO 5

VARIABLE	TOTAL	%
SIEMPRE	16	33.33%
CASI SIEMPRE	16	33.33%
RARA VEZ	14	29.16%
NUNCA	2	4.16%
TOTAL	48	99.98%

FUENTE: ENCUESTA A JEFES DEPARTAMENTALES



INTERPRETACIÓN.

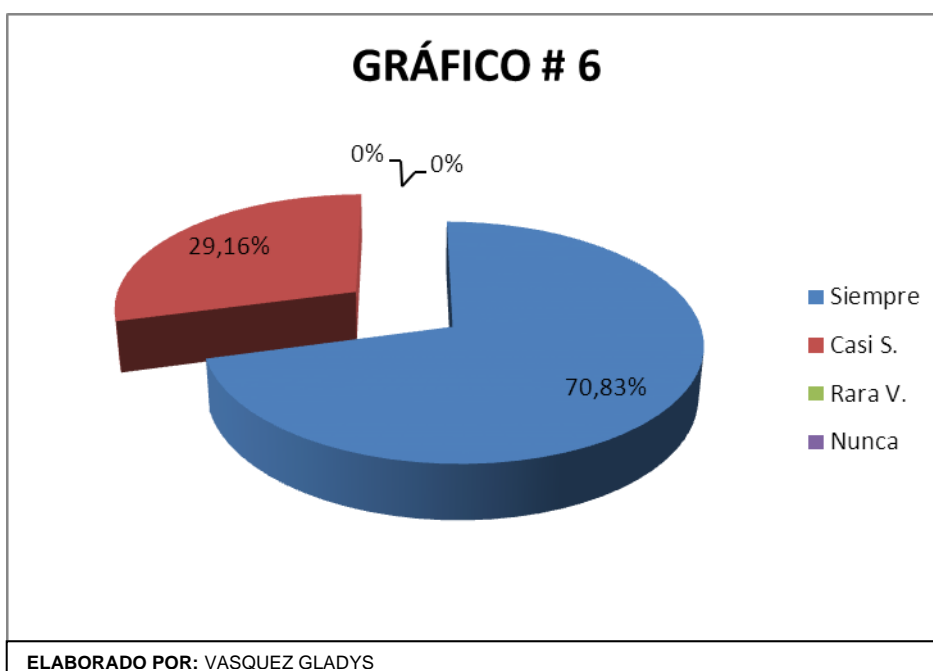
Existen tres grupos de respuestas, porque mientras las dos terceras partes indican que siempre o casi siempre se atiende adecuadamente, una tercera parte indica que no lo hace.

En las instituciones que tienen contacto con el público, la atención debe ser totalmente adecuada con amabilidad y cortesía.

6. ¿En su desempeño profesional es usted puntual?

CUADRO 6

VARIABLE	TOTAL	%
SIEMPRE	34	70.83%
CASI SIEMPRE	14	29.16%
RARA VEZ	0	0%
NUNCA	0	0%
FUENTE: ENCUESTA A JEFES DEPARTAMENTALES		



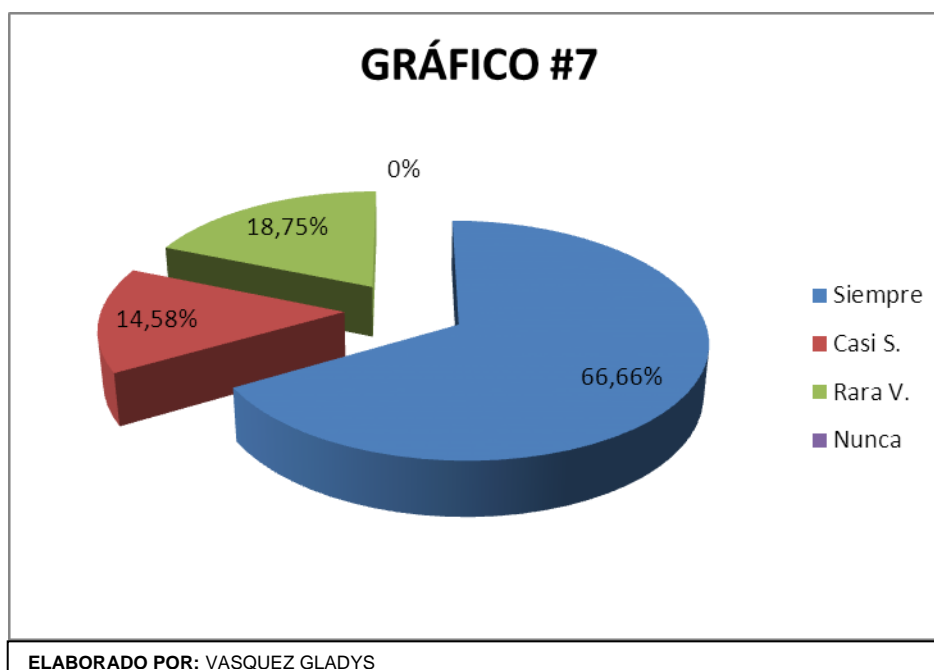
INTERPRETACIÓN._

La mayoría de secretarías y funcionarios afirman que si cumplen con la puntualidad que exige la institución y una tercera parte aceptan no siempre cumplir con este valor de la puntualidad. Hay que entender que el ser puntual es una condición indispensable para el desempeño profesional de calidad.

7. ¿Al realizar sus labores diarias cumple sus tareas utilizando su propia iniciativa?

CUADRO 7

VARIABLE	TOTAL	%
SIEMPRE	32	66.66%
CASI SIEMPRE	7	14.58%
RARA VEZ	9	18.75%
NUNCA	0	0%
TOTAL	48	99.99%
FUENTE: ENCUESTA A JEFES DEPARTAMENTALES		



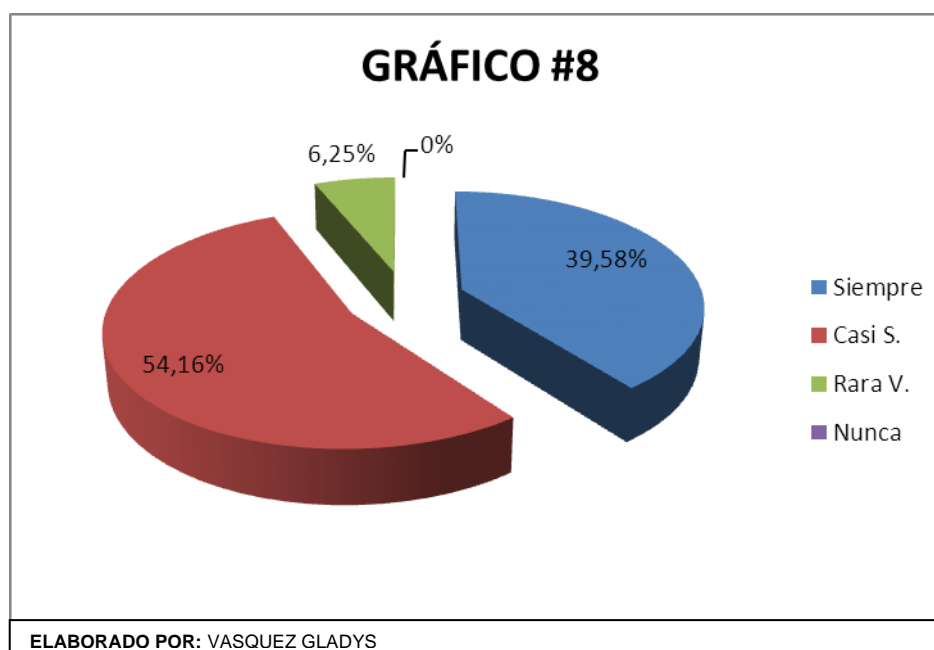
INTERPRETACIÓN._

Casi todos los encuestados afirman utilizar su iniciativa siempre que realizan sus actividades laborales para lograr un efectivo desempeño profesional. Por lo que podemos interpretar que las secretarías y funcionarios tienen la oportunidad de demostrar y poder poner en práctica lo aprendido.

8. ¿Considera que para obtener un trabajo eficaz es necesario trabajar en equipo?

CUADRO 8

VARIABLE	TOTAL	%
SIEMPRE	19	39.58%
CASI SIEMPRE	26	54.16%
RARA VEZ	3	6.25%
NUNCA	0	0%
TOTAL	48	99.99%
FUENTE: ENCUESTA A JEFES DEPARTAMENTALES		



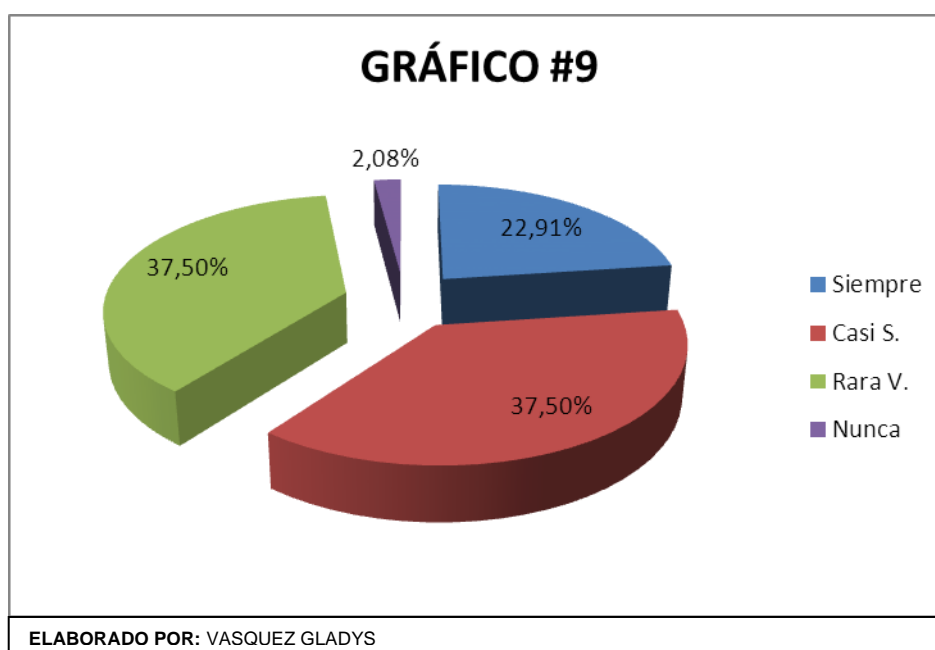
INTERPRETACIÓN._

Más de la mitad de los encuestados indican que casi siempre es necesario trabajar en equipo pero no indispensable para obtener un trabajo eficaz. Se puede determinar la necesidad de realizar talleres de integración para fortalecer la relación de compañerismo, pues se puede apreciar que existe individualismo.

9. ¿Con que frecuencia se auto capacita para estar actualizado (a) y poder realizar sus labores?

CUADRO 9

VARIABLE	TOTAL	%
SIEMPRE	11	22.91%
CASI SIEMPRE	18	37.5%
RARA VEZ	18	37.5%
NUNCA	1	2.08%
TOTAL	48	99.99%
FUENTE: ENCUESTA A JEFES DEPARTAMENTALES		



INTERPRETACIÓN._

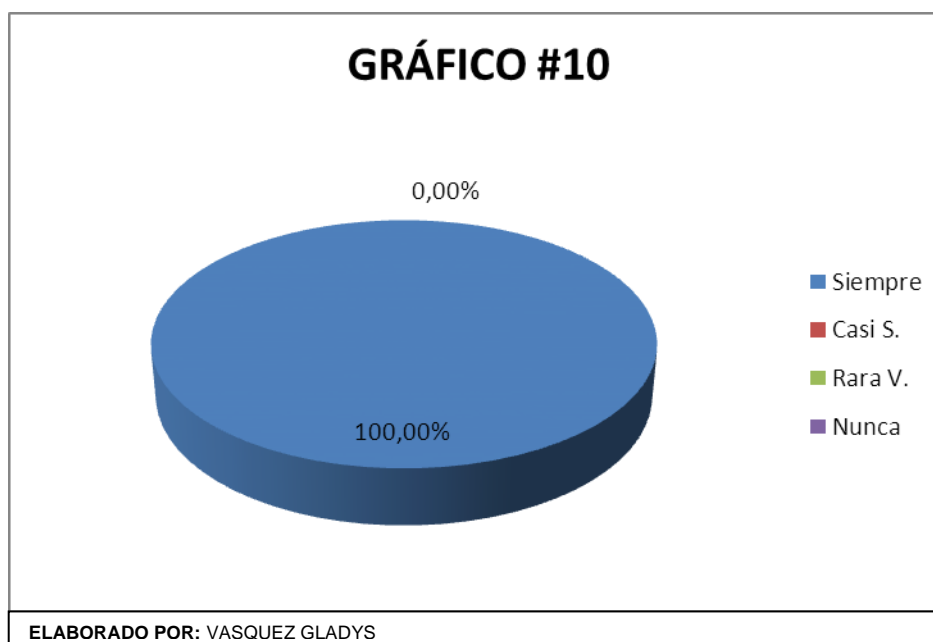
En las respuestas de los encuestados se puede apreciar que solo una tercera parte se autocapacita, mientras que la gran mayoría no lo hace. Claramente se nota que hay necesidad de actualizarse.

10. ¿Considera que en la institución es necesario implementar un programa de capacitación y actualización para mejorar su desempeño profesional?

CUADRO 10

VARIABLE	TOTAL	%
SIEMPRE	48	100%
CASI SIEMPRE	0	0%
RARA VEZ	0	0%
NUNCA	0	0%
TOTAL	48	100%

FUENTE: ENCUESTA A JEFES DEPARTAMENTALES



INTERPRETACIÓN._

La totalidad de los funcionarios y secretarías afirman que es necesario implementar un programa de capacitación y actualización en la institución para de esta manera lograr mejorar el desempeño profesional.

CAPÍTULO V

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

En el tema investigado de capacitación y actualización del personal del área de secretariado y funcionarios del Gobierno Provincial de Imbabura y su influencia en el desempeño profesional, se recibió la colaboración positiva de casi todo el personal para conseguir información relevante que permita elaborar una propuesta para mejorar el desempeño profesional de los empleados.

5.1.1 De acuerdo a las encuestas realizadas se puede concluir que hay diferentes competencias que son utilizadas por las secretarias y funcionarios para el desempeño de sus funciones, existe dominio y conocimiento, aunque también falencias reconocidas por los participantes en esta investigación.

5.1.2 Las opiniones en cuanto a las necesidades de capacitación se muestran claramente, hacia conocer y capacitarse en computación, técnicas de atención al cliente, redacción y un menor grado en archivo y documentación.

5.1.3 Existe coincidencia, entre lo que manifiestan los jefes departamentales y las secretarias y funcionarios, en cuanto a que hay colaboración, iniciativa, trabajo en equipo aunque se debe trabajar en la puntualidad.

5.1.4 De todas las respuestas obtenidas de los encuestados, se puede manifestar como conclusión que existe unanimidad que confirma la necesidad de implementar un programa de actualización que el contenido sea de: computación, redacción, ortografía, manejo de archivo y atención al cliente.

5.2 RECOMENDACIONES

Hay que recalcar que en esta investigación, se pueden recomendar varias cosas, especialmente con referencia a la importancia que tiene el capacitar y actualizar al personal para lograr eficiencia en el desempeño profesional.

5.2.1 A los jefes departamentales del Gobierno Provincial de Imbabura, colaborar y dar el apoyo necesario para que los funcionarios y secretarias puedan actualizarse de manera continua mediante la implementación de una planificación que permita estar actualizado, ya que el índice de auto capacitación de personal es bajo.

5.2.2 Con el fin de mejorar la aptitud y competencias de los funcionarios y secretarias se recomienda al personal de la institución se motive por participar en el programa de capacitación y actualización de contenidos importantes como: computación, redacción, ortografía, manejo de archivo y atención al cliente.

5.2.3 A todos los funcionarios y secretarias del Gobierno Provincial de Imbabura, se recomienda la asistencia y colaboración continua en la aplicación del programa de actualización para conseguir un mejor desempeño profesional.

CAPÍTULO VI

6. LA PROPUESTA

6.1 TÍTULO DE LA PROPUESTA

“PROGRAMA DE CAPACITACIÓN Y ACTUALIZACIÓN PARA EL AÑO 2014 – 2015, CON EL FIN DE MEJORAR EL DESEMPEÑO PROFESIONAL DEL PERSONAL DEL ÁREA DE SECRETARIADO Y FUNCIONARIOS DEL GOBIERNO PROVINCIAL DE IMBABURA.”

6.2 JUSTIFICACIÓN

El programa de capacitación y actualización es la solución a las falencias detectadas en la información adquirida con las encuestas realizadas a jefes departamentales, secretarías y funcionarios del Gobierno Provincial de Imbabura, ya que personal no se encuentra actualizado según los avances tecnológicos y las técnicas actuales para el óptimo desempeño profesional.

La mayoría de funcionarios y secretarías no se han capacitado por su propia para mejorar profesionalmente por lo que se propone la capacitación y actualización en temáticas como: redacción, computación, ortografía, archivo y atención al cliente.

Es una planificación factible porque se cuenta con todos los recursos necesarios para realizar un programa de capacitación y actualización como lo son: humanos, materiales y económicos. Este programa de capacitación y actualización estará dividido en temas de estudio, en cada uno se especificara el objetivo general; cada tema se dividirá en talleres

en los que se especificara los contenidos ya sean conceptuales, procedimentales y actitudinales, se especificaran estrategias y actividades.

Importancia

La importancia de esta propuesta está en que se puede constituir en un recurso que permitirá a las secretarías y funcionarios del Gobierno Provincial de Imbabura tener una serie de herramientas para un eficiente desenvolvimiento, ya que estará actualizado para trabajar de manera autónoma, utilizando adecuadamente las técnicas necesarias.

6.3 BASE TEÓRICA

Los aspectos en los que está fundamentada la propuesta de creación de un programa de capacitación y actualización para el personal del área de secretariado y funcionarios del Gobierno Provincial de Imbabura son:

Concepto de capacitación

Según, Alberto Puente, director de formación de cepyme

Es el proceso educacional por medio del cual las personas adquieren conocimientos, habilidades y aptitudes nuevas para el desempeño de sus cargos.

Como proceso educacional la capacitación incluye tres tipos de contenidos que son:

- ✓ Transmisión de información y conocimientos.
- ✓ Desarrollo de habilidades.
- ✓ Desarrollo de actitudes.

Implementar el programa de capacitación y actualización.

Existe una amplia variedad de métodos para capacitar al personal que ocupa puestos ejecutivos y no ejecutivos.

Uno de los métodos más generalizado es la capacitación en el mismo lugar de trabajo, porque proporciona la ventaja de experiencia directa, así como una oportunidad de desarrollar una relación con el superior y el subordinado.

A continuación se nombrarán algunas de las dimensiones de la capacitación y actualización:

✓ La capacitación de inducción

Es aquella que se orienta a facilitar la integración del nuevo colaborador a su nuevo ambiente de trabajo.

Normalmente se desarrolla como parte del proceso de selección del personal, pero puede también realizarse previo a esta.

En tal caso se organizan programas de capacitación para postulantes luego se seleccionan a los que muestren mejor aprovechamiento, mejores condiciones técnicas y de adaptación.

✓ Actualización preventiva

Es aquella orientada a prever los cambios que se producen en el personal, toda vez que su desempeño puede variar con los años, sus destrezas pueden deteriorarse y la tecnología hacer obsoletos sus conocimientos. Esta tiene por objeto la preparación del personal para enfrentar con éxito la inducción de nuevas metodologías de trabajo, llevándose a cabo en estrecha relación al proceso de desarrollo empresarial.

✓ **La actualización combinada**

Consiste en programas de entrenamiento que combinan la experiencia práctica del trabajo con la educación formal en clases.

Los programas de internado

Muestran especial eficacia porque brindan experiencia en el puesto y fuera de este.

6.4 OBJETIVOS

6.4.1 Objetivo general

Mejorar los conocimientos y competencias profesionales mediante un programa de capacitación y actualización para los funcionarios y personal del área de secretariado del Gobierno Provincial de Imbabura.

6.4.2 Objetivos específicos

- ✓ Aportar al mejoramiento del desarrollo profesional y personal de las secretarias y funcionarios con la implementación del programa creado.
- ✓ Incentivar al personal para prepararse e actualizar sus conocimientos por medio del programa de capacitación y actualización para así mejorar su desempeño profesional.

6.5 UBICACIÓN SECTORIAL Y FÍSICA

PAÍS:

Ecuador

PROVINCIA:	Imbabura
CANTÓN:	Ibarra
DIRECCIÓN:	Bolívar y Oviedo (esquina)
INFRAESTRUCTURA:	Propia y en excelente estado

6.6 FORMA COMO SE VA DESARROLLAR O IMPLEMENTAR

El plan para el programa propuesto estará dado de acuerdo al siguiente orden de modalidades:

Modalidades de Capacitación

Actualización.- Está orientada a proporcionar conocimientos y experiencias derivados de recientes avances científico – tecnológicos en una determinada actividad que facilite el aprendizaje necesario.

Especialización.- Se orienta a la profundización y dominio de conocimientos y experiencias o al desarrollo de habilidades y nuevos conocimientos, respecto a un área determinada de actividad.

Perfeccionamiento.- Propone completar, ampliar o desarrollar el nivel de conocimientos y experiencias, a fin de potenciar el desempeño de funciones técnicas, profesionales, directivas o de gestión al desarrollar su trabajo.

Complementación.- Su propósito es reforzar la formación de un colaborador que maneja solo parte de los conocimientos o habilidades demandados por su puesto y requiere alcanzar el nivel que este exige.

Estrategias.- Las estrategias a emplear son:

- ✓ Desarrollo de trabajos prácticos que se deben actualizar en la técnica tradicional utilizada.
- ✓ Presentación de cronogramas de actividades.
- ✓ Realizar talleres.
- ✓ Aplicar la metodología de exposición.

Acciones a desarrollar._ Las acciones que se desarrollaran en el programa de actualización estarán respaldadas por cronogramas establecidos para garantizar la buena utilización del tiempo y los recursos. Se ejecutará el programa de capacitación y actualización mediante técnicas activas de aprendizaje como:

- ✓ **TALLERES:** Computación, técnicas de redacción, archivo, ortografía y atención al cliente.

TALLER

Es una metodología de trabajo en la que se integra la teoría y la práctica, se caracteriza por la investigación, el descubrimiento científico y el trabajo en equipo. Un taller también es una sesión de entrenamiento o guía de varios días de duración, a menudo un seminario, lectura o reunión se convierte en un taller si son acompañados de una demostración práctica. Por medio de los talleres de capacitación y actualización, se busca mejorar conocimientos, habilidades y conductas en las secretarias y funcionarios.

Habilidad._ es la facilidad para realizar una tarea con cierta eficiencia, empleando el mínimo de recursos y tiempo.

Actitudes._ son los marcos de referencia, generalmente emocionales, a través de los cuales juzgamos la realidad y condicionamos nuestra conducta, predisposiciones para actuar y criterios de juicio.

Conducta._ es la forma de actuar y de relacionarse con los demás, aquí no se evalúan las causas de las conductas, se busca modificar conductas ante situaciones concretas.

6.7 PLANIFICACIÓN DE PROGRAMA “CAPACITACIÓN Y ACTUALIZACIÓN”

6.7.1 TALLER # 1 Tema: Atención al Cliente

Tiempo de duración

Número de horas: 4

Lugar: Instalaciones del GPI

Participantes: Secretarias y funcionarios

Objetivo General del tema.- Comprender la importancia de la atención al cliente dentro y fuera de la institución para de esta manera fomentar las

TALLER 1				
CONTENIDO	CONCEPTOS	PROCEDIMIENTO	ACTITUDES	ESTRATEGIAS
✓ Actitud positiva	Demostrar ánimo y gusto al trabajo.	Comprobar por medio de conversatorios las falencias más frecuente en la atención al cliente.	✓ Poder reflexionar sobre la atención que se está brindando tanto al público interno como externo.	✓ Entrega de material de apoyo como: trípticos y diapositivas.
✓ Servicio de calidad	Dar más de lo que los demás esperan.			
✓ Atención al teléfono	Crear confianza con el interlocutor por medio de una respuesta eficaz.	Por medio de dramatizaciones sentir una buena y una mala atención para lograr cambiar errores.		✓ Compartir experiencias para lograr aprender de estas.
✓ Relaciones públicas	Relacionar a una empresa con todos sus públicos.			

CUADRO TALLER 1

ELABORADO: VASQUEZ GLADYS

Evaluación._ Se realizará dramatizaciones para poner en práctica lo aprendido.

6.7.2 TALLER # 2 Tema: Ortografía

La ortografía es el uso correcto del idioma a través del conocimiento y aplicación de las reglas ortográficas para realizar las labores de excelente manera.

Tiempo de duración

Número de horas: 4

Lugar: Instalaciones del GPI

Participantes: Secretarias y funcionarios

Objetivo General del tema

Concientizar sobre la importancia de escribir las diferentes comunicaciones de forma manual y manera correcta.

TALLER 2				
CONTENIDO	CONCEPTOS	PROCEDIMIENTO	ACTITUDES	ESTRATEGIAS
✓ Reglas ortográficas	Clases de palabras; monosílabas, bisílabas, trisílabas, polisílabas.	Lectura de material de apoyo con contenido general de taller.	✓ Comprender la importancia del uso adecuado de las reglas ortográficas, para lograr una excelente redacción.	✓ Realizar trabajos individuales basados en corrección de documentos.
✓ Signos de puntuación	Definiciones de hiato y diptongo.	Aplicar signos de puntuación, y tilde enfática como diacrítica según el caso.		
✓ Tilde enfática	Correcto uso de signos de puntuación.			✓ Crear exposiciones grupales sobre las diferentes reglas ortográficas.
✓ Tilde diacrítica	Casos en los que se aplica la tilde diacrítica y la			
CUADRO TALLER 2		ELABORADO: VASQUEZ GLADYS		

Evaluación. En base a una prueba de dictado de palabras.

6.7.3 Taller # 3 Tema: Redacción

La redacción se la debe conducir con práctica vivencial, que permita desarrollar las técnicas necesarias para redactar textos de toda índole con claridad y precisión.

Tiempo de duración

Número de horas: 4

Lugar: Instalaciones del GPI

Participantes: Secretarias y funcionarios

Objetivo General del tema

Lograr una excelente redacción en las diferentes comunicaciones que se manejan en el lugar de trabajo sean internas o externas.

TALLER 3				
CONTENIDO	CONCEPTOS	PROCEDIMIENTO	ACTITUDES	ESTRATEGIAS
✓ La redacción y su importancia	La necesidad de crear un mensaje eficiente y eficaz, que motive su lectura y cumpla con el doble de propósito de comunicar y persuadir al lector, hace necesario el saber con exactitud el redactar de forma correcta.	Probar con la práctica el estado actual de conocimientos en cuanto a redacción.	✓ Realizar cada actividad con empeño y el compromiso de aplicar lo aprendido en las tareas diarias.	✓ Entrega de material de apoyo como: módulo de contenido del tema y diapositivas.
CUADRO TALLER 3			ELABORADO: VASQUEZ GLADYS	

Evaluación._ En base a: Prueba de conocimientos.

6.7.4 Taller # 4 Tema: Redacción oficial, comercial y social

Tiempo de duración

Número de horas: 4

Lugar: Instalaciones del GPI

Participantes: Secretarías y funcionarios

Objetivo General del tema

Reconocer las diferencias entre los tres tipos de redacción, para mejorar las comunicaciones.

TALLER 4				
CONTENIDO	CONCEPTOS	PROCEDIMIENTO	ACTITUDES	ESTRATEGIAS
✓ Tipos de redacción	<p>Redacción oficial._ seguir la regla de entrar directamente al tema evitando rodeos y adornos.</p> <p>Redacción comercial._ comunicaciones de manera creativa, original, elegante para lograr ser diferente y competir en el ámbito profesional.</p> <p>Redacción social._ definiciones para realzar la correspondencia social como: invitaciones, tarjetas de felicitación.</p>	<p>Lograr corregir terminología antigua aplicando normas ortográficas modernas.</p> <p>Complementar las técnicas de redacción aplicando las normas de ortografía modernas.</p>	✓ Saber distinguir las principales diferencias entre redacción oficial, comercial y social.	<p>✓ Entrega de material de apoyo como: módulo de contenido del tema y diapositivas.</p> <p>✓ Realizar prácticas grupales desarrollando</p>

Evaluación._ Se realizara: ejercicios de corrección de errores.

6.7.5 Taller # 5 Tema: Vicios de redacción y nuevas técnicas

Tiempo de duración

Número de horas: 4

Lugar: Instalaciones del GPI

Participantes: Secretarias y funcionarios

Objetivo General del tema

Rectificar el uso de ciertos vicios de la redacción y poner en práctica las técnicas modernas para mejor presentación de los documentos.

TALLER 5				
CONTENIDO	CONCEPTOS	PROCEDIMIENTO	ACTITUDES	ESTRATEGIAS
✓ Vicios en la redacción	Mal uso del gerundio.	Intercambiar ideas para lograr reconocer los errores más comunes al momento de redactar.	✓ Aplicar nuestra iniciativa para complementar las técnicas de la redacción con positivismo, modernismo y creatividad.	✓ Entrega de material de apoyo como: módulo de contenido del tema y diapositivas. ✓ Realizar prácticas grupales desarrollando
	Las redundancias. Exageradas abreviaturas. Abuso de signos de puntuación.	Aplicar las principales características de la redacción como: Claridad Brevedad Cordialidad Coherencia Veracidad Integridad		
✓ Nuevas técnicas de redacción.	Usar la creatividad. Naturalidad y sencillez. Modernismo. Positivismo.	Utilizar signos de puntuación para reemplazar preposiciones que en la mayoría de casos se repite como por ejemplo: de, que, y, el, al, ya que.		
CUADRO TALLER 5		ELABORADO: VASQUEZ GLADYS		

Evaluación._ Se realizará: prueba objetiva de conocimientos y redacción de documentos.

6.7.6 Taller # 6 Tema: Manejo de Archivo

Archivo significa guardar de forma ordenada documentos útiles, haciéndolo de manera lógica y eficaz que permita su rápida localización.

Tiempo de duración

Número de horas: 4

Lugar: Instalaciones del GPI

Participantes: Secretarías y funcionarios

Objetivo General del tema

Alcanzar un nivel superior en el adecuado manejo de documentación, de forma correcta y ordenada para optimizar el tiempo que se utiliza al buscar información.

TALLER 6				
CONTENIDO	CONCEPTOS	PROCEDIMIENTO	ACTITUDES	ESTRATEGIAS
✓ Archivo e importancia	La principal función del archivo consiste en la conservación de los documentos, ya que la ley obliga a ello. Otra función es la de ser un centro activo de información que permite relacionar los nuevos documentos con los ya existentes.	Leer información necesaria de conocer sobre el archivo y su importancia mejor comprensión del taller.	✓ Concientizar sobre el uso la importancia que tiene el manejo de documentación que se maneja a diario y son indispensable para la realización de tareas.	✓ Entrega de material de apoyo como: módulo teórico de archivo y diapositivas.
CUADRO TALLER 6			ELABORADO: VASQUEZ GLADYS	

Evaluación._ Se realizará: prueba de conocimiento.

6.7.7 Taller # 7 Tema: Clases de Archivo y Formas de archivar

Tiempo de duración

Número de horas: 4

Lugar: Instalaciones del GPI

Participantes: Secretarías y funcionarios

Objetivo General del tema

Identificar las diferentes clases de archivo y conocer mejor las formas adecuadas para archivar documentación.

TALLER 7				
CONTENIDO	CONCEPTOS	PROCEDIMIENTO	ACTITUDES	ESTRATEGIAS
✓ Clases de archivo	Archivo activo. _ documentos recién entregados o de consulta frecuente. Archivo semiactivo. _ archivo activo cuya utilización ya fue completa. Archivo inactivo. _ documentación que perdió su valor funcional, pero conservan valor histórico.	Poner en práctica la clasificación de documentos según su contenido para saber a qué clase de archivo pertenece tal documento. Encontrar la forma adecuada para archivar los documentos y hacerlo en grupos para utilizar todas estas formas de archivo.	✓ Querer poner en práctica las recomendaciones del taller en cuanto a clasificación de archivos y las formas adecuadas de archivar los documentos para facilitar su uso.	✓ Entrega de material de apoyo como: trípticos y diapositivas. ✓ Realizar prácticas grupales de clasificación de archivos y crear formas de archivos para almacenar la información clasificada.
✓ Formas de archivar	✓ Guías numéricas ✓ Carpetas individuales con título numérico ✓ Carpetas con separadores con rotulados alfabéticos.			

CUADRO TALLER 7

ELABORADO: VASQUEZ GLADYS

Evaluación._ Se basará en: ejercicios de archivo de documentos.

6.7.8 TALLER # 8 Tema: Computación - Microsoft Word

Conocer y utilizar la tecnología no es ningún privilegio es una necesidad, para la realización de trámites con prontitud. Los avances tecnológicos de la información y las comunicaciones han sido acelerados, logrando un alto desarrollo que está en todas partes en especial en los lugares de trabajo.

Tiempo de duración

Número de horas: 4

Lugar: Instalaciones del GPI

Participantes: Secretarias y funcionarios

Objetivo General del tema

Utilizar apropiadamente las herramientas de la computación, que permitirán adquirir agilidad y destrezas al momento de desempeñar las funciones profesionales.

TALLER 8				
CONTENIDO	CONCEPTOS	PROCEDIMIENTO	ACTITUDES	ESTRATEGIAS
✓ Microsoft Word	Barra de tareas menú diseño de página, márgenes, estilos. Menú inserta tablas, ilustraciones: imágenes, cuadro de texto. Encabezado, pie de página y numeración.	Identificación de las herramientas en diseño de página. Creación de documentos utilizando todas las herramientas.	✓ Adquisición de los conocimientos necesarios para sacarle provecho a las facilidades que da WORD al redactar documentos de toda índole.	✓ Entrega de material de apoyo. ✓ Ejemplificación de uso de las herramientas.
CUADRO TALLER 8			ELABORADO: VASQUEZ GLADYS	

Evaluación. En base a: ejercicios para identificar las herramientas, también la creación de documentos.

6.7.9 TALLER # 9 Tema: Microsoft Excel

Tiempo de duración

Número de horas: 4

Lugar: Instalaciones del GPI

Participantes: Secretarías y funcionarios

Objetivo General del tema

Reforzar los conocimientos acerca del manejo de Excel en especial el ingreso de datos a una hoja de cálculos.

TALLER 9				
CONTENIDO	CONCEPTOS	PROCEDIMIENTO	ACTITUDES	ESTRATEGIAS
✓ Microsoft Excel	Revisión de conocimientos previos acerca de manejo de Excel.	Descripción y utilización de las herramientas de Excel.	✓ Mostrar interés por progresar en los conocimientos en Excel.	✓ Entrega de material de apoyo.
✓ Ingreso de datos a hoja de cálculo.	Tipo de datos a ingresar, insertar y eliminar filas y columnas.	Establecimiento de pasos para insertar tablas, ordenar e ingresar datos.	✓ Predisposición para incorporar Excel como herramienta de trabajo.	✓ Navegación por las herramientas de Excel. ✓ Ejemplificación de la ejecución de pasos
CUADRO TALLER 9		ELABORADO: VASQUEZ GLADYS		

Evaluación. Se realizará: ejercicios de aplicación de pasos para el ingreso de datos.

6.7.10 TALLER # 10 Tema: Formato de celdas.

Tiempo de duración

Número de horas: 4

Lugar: Instalaciones del GPI

Participantes: Secretarías y funcionarios

Objetivo General del tema

Dominar las herramientas de Excel para realizar diseño de tablas y dar formato a las celdas.

TALLER 10				
CONTENIDO	CONCEPTOS	PROCEDIMIENTO	ACTITUDES	ESTRATEGIAS
✓ Dar formato a celdas.	Formato de celdas. Número, alineación, fuente, bordes, relleno. Diseñar tablas y ordenar datos.	Insertar celdas, filas y columnas. Realizar diseños de tablas utilizando la opción formato de celda.	Aceptar a Excel como herramienta necesaria y de apoyo en las labores diarias.	Realizar prácticas manejando todas las opciones de formato de celda.
CUADRO TALLER 10		ELABORADO: VASQUEZ GLADYS		

Evaluación._ En base a: ejercicios de diseño de tablas.

6.7.11 TALLER # 11 Tema: Power Point

Tiempo de duración

Número de horas: 4

Lugar: Instalaciones del GPI

Participantes: Secretarias y funcionarios

Objetivo General del tema

Conocer los pasos para utilizar de manera eficaz las herramientas de Power Point y crear presentaciones en diapositivas.

TALLER 11				
CONTENIDO	CONCEPTOS	PROCEDIMIENTO	ACTITUDES	ESTRATEGIAS
✓ Microsoft Power Point	Definición de presentación y diapositiva. Escoger plantilla de inicio. Definir pasos para abrir una presentación. Conceptualización de herramientas de Power Point.	Insertar plantillas para realizar presentaciones. Descripción y utilización de las herramientas de Power Point. Diseño de diapositivas.	✓ Mostrar interés incrementando el conocimiento sobre la utilización de herramientas de Power Point.	✓ Exhibición de tutorial de manejo de herramientas de Power Point. ✓ Realizar prácticas en diseño de diapositivas utilizando todas las herramientas.
CUADRO TALLER 11		ELABORADO: VASQUEZ GLADYS		

Evaluación._ se realizara la aplicación de herramientas de Power Point.

6.7.12 TALLER # 12 Tema: Microsoft Publisher

Tiempo de duración

Número de horas: 4

Lugar: Instalaciones del GPI

Participantes: Secretarias y funcionarios

Objetivo General del tema

Manejar en forma correcta las herramientas de Publisher para la realización de diferentes plantillas de acuerdo a la necesidad.

TALLER 12				
CONTENIDO	CONCEPTOS	PROCEDIMIENTO	ACTITUDES	ESTRATEGIAS
✓ Microsoft Publisher	Introducción a Publisher y a sus herramientas como: boletines, calendarios, anuncios, etiquetas, folletos, tarjetas.	Identificación de las plantillas de Publisher. Exploración de las herramientas de Publisher. Personalización de las plantillas para ajustarlas a las necesidades.	✓ Interés por progresar en los conocimientos de las herramientas de Publisher.	✓ Exhibición de videos tutoriales. ✓ Ejemplificación de la utilización de las herramientas
CUADRO TALLER 12		ELABORADO: VASQUEZ GLADYS		

Evaluación._ Realización de plantillas personalizadas con diferentes motivos.

6.7.13 TALLER # 13 Tema: Internet

Tiempo de duración

Número de horas: 4

Lugar: Instalaciones del GPI

Participantes: Secretarias y funcionarios

Objetivo General del tema

Hacer un buen uso del internet, a través de la correcta manipulación de los navegadores.

TALLER 13				
CONTENIDO	CONCEPTOS	PROCEDIMIENTO	ACTITUDES	ESTRATEGIAS
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Internet ✓ Navegadores y buscadores ✓ Herramienta de los buscadores 	<p>Que es el internet, su funcionalidad e importancia.</p> <p>Como se busca información en la red, cuales son los navegadores más usados.</p>	<p>Lectura sobre las ventajas de la utilización del internet.</p> <p>Debate sobre el impacto y la evolución de los servicios de la red.</p> <p>Conceptualización de la terminología básica que se maneja en el internet.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Apertura a incorporar nuevas herramientas tecnológicas. ✓ Interés por aprender a manejar la cantidad de información que tenemos a disposición en el internet. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Inducción al tema a través de la motivación. ✓ Definición de la terminología básica. ✓ Exhibición de diapositivas sobre el tema. ✓ Exposición verbal sobre el tema.
CUADRO TALLER 13		ELABORADO: VASQUEZ GLADYS		

Evaluación._ Manejo de los recursos de los navegadores.

6.7.14 TALLER # 14 Tema: Recursos de Google

Tiempo de duración

Número de horas: 4

Lugar: Instalaciones del GPI

Participantes: Secretarías y funcionarios

Objetivo General del tema

Utilizar google y sus recursos de manera adecuada y optimizar el tiempo que se aplica al internet.

TALLER 14				
CONTENIDO	CONCEPTOS	PROCEDIMIENTO	ACTITUDES	ESTRATEGIAS
✓ Utilizar los recursos de google	Recursos de google. Búsqueda de imágenes Libros Traductor Drive Play Correo gmail.	Manipulación de los recursos de google. Utilizar el recurso búsqueda de imágenes y google drive para intercambiar y compartir archivos en la web. Traducir textos usando traductor google. Consultas en libro google.	✓ Valoración de los recursos de google para la búsqueda, intercambio y acceso a información en línea. ✓ Interés por conocer las herramientas de google para su utilización efectiva.	✓ Descripción de los recursos de google y de su utilidad. ✓ Establecimiento de pasos para utilizar adecuadamente los diferentes recursos de google.
CUADRO TALLER 14		ELABORADO: VASQUEZ GLADYS		

Evaluación. Se basará en la manipulación de los recursos para optimizar su desempeño en búsqueda e intercambio de archivos.

RECURSOS A UTILIZARSE

Humano

Lo conformaran las secretarias y funcionarios del Gobierno Provincial de Imbabura y facilitador de los talleres.

Material

Computador

Proyector

Microsoft office

Internet

Pizarra y tiza liquida

Material de apoyo como: carpetas, hojas, esferos gráficos entre otros.

Infraestructura

Las actividades de capacitación y actualización se llevaran a cabo en ambientes adecuados para cada tema dentro del Gobierno Provincial de Imbabura.

Evaluación

Se evaluara al final de cada taller, comprobando por medio de la práctica la aplicación de conocimientos actualizados e adquiridos durante el tiempo de capacitación y actualización.

6.8 IMPACTOS

Social

El impacto que causo esta propuesta de programa de capacitación y actualización en el personal del Gobierno Provincial de Imbabura y en la sociedad, fue satisfactorio para los empleados, usuarios y público en general.

Educativo

Es fundamental en este ámbito ya que la prioridad es capacitar y actualizar al personal siguiendo el programa ante todo informativo y motivador de cambio.

Metodológico

Se utilizarán métodos adecuados para llegar a cada empleado de la mejor manera y aprovechar todos los recursos disponibles para complementar los conocimientos.

Técnico científico

Esta propuesta sirvió para que el personal busque mejorar sus técnicas de trabajo, y lograr un excelente desempeño profesional.

6.9 FORMA COMO SE VA A VALIDAR

Para la validación o difusión del programa de capacitación y actualización se realizaran actividades que se detallan a continuación:

- ✓ Entrega de documentación con el contenido general del taller
- ✓ Exposición del mismo contenido

6.10 BIBLIOGRAFÍA

ALARCÓN, Julio César, *Talleres de la Metodología de la Investigación*, Ibarra Ecuador, 2008.

Bohlander, G. Administración de Recursos Humanos. Editorial Thomson. México, 1999. 11a Edición.

FORERO de Gonzales Elena, (1998) "*Técnicas de archivo*", editorial Norma Madrid España.

GONZALES del Ríos, Beatriz, (1998) "*Organización de archivos*", Bogotá-Colombia.

GORE E. (1998), La educación en las empresas. Barcelona. Granica.

HEREDIA HERRERA, Antonia, (1989) Archivística general: Teoría y práctica.

HERRERA, PADRÓN; "Reflexiones sobre la Educación basada en Competencias" Preto, Brasil. (1999).

MORTESEN, C. (2008). Módulo de competencias de computación con valores y educación ambiental (primera edición) Guayaquil, Guayas, Ecuador Servilibros.

OCÉANO, Grupo Editorial, (1966), enciclopedia de la secretaria (pag.38)

PUENTE, Alberto, director de formación de ceo- cepym

SEVILLA QUIROZ, María Antonieta (1998), La formación profesional y el progreso en el trabajo.

VALLEJO, Jorge; (1996) "Relaciones humanas" vigésima tercera edición, Guayaquil, Ecuador.

Linkografía

www.forodeseguridad.com

<http://www.asodefensa.org/portal>

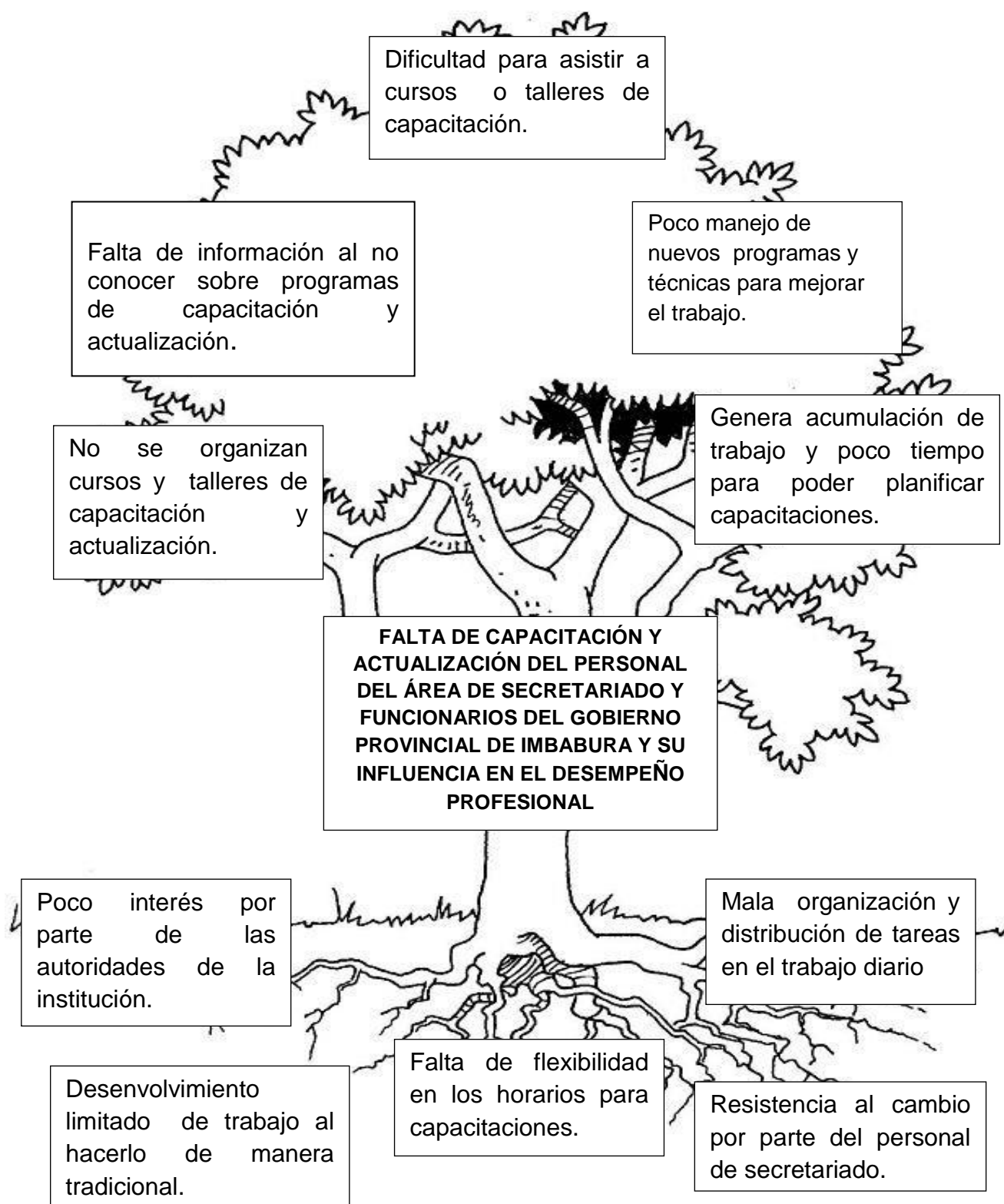
<http://www.forodeseguridad.com> Por Edgardo Frigo

www.slideshare.net/atencion-al-cliente/4970694

www.clienteempresa.galeon.com/

ANEXOS

ANEXO 1 ÁRBOL DE PROBLEMAS



ANEXO 2
MATRIZ DE COHERENCIA

TEMA: "ANÁLISIS DE LA CAPACITACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL PERSONAL DEL ÁREA DE SECRETARIADO Y FUNCIONARIOS DEL GOBIERNO PROVINCIAL DE IMBABURA Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO PROFESIONAL"	
FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL
¿De qué manera influye en el desempeño profesional del personal de secretariado y funcionarios del Gobierno Provincial de Imbabura la capacitación y actualización de sus conocimientos?	Determinar cómo influye en el desempeño profesional la capacitación y actualización del personal de secretariado y funcionarios del Gobierno Provincial de Imbabura mediante la aplicación y tabulación de encuestas para mejorar sus actividades laborales.
SUBPROBLEMAS/INTERROGANTES	OBJETIVOS ESPECÍFICOS
<p>¿El personal de secretariado y funcionarios del Gobierno Provincial de Imbabura, están capacitados y actualizados en las diferentes competencias profesionales?</p> <p>¿Cuál es el nivel de desempeño laboral de los funcionarios y el personal de secretariado?</p> <p>¿Un programa de capacitación y actualización podrá mejorar las competencias profesionales de los funcionarios y secretarías?</p> <p>¿La aplicación de un programa de capacitación puede actualizar los conocimientos para mejorar el desempeño profesional?</p>	<p>✓ Diagnosticar cual es la capacitación y actualización de conocimientos que tiene al momento el personal de secretariado y funcionarios del Gobierno Provincial de Imbabura.</p> <p>✓ Establecer cuál es el nivel de desempeño laboral de los funcionarios y el personal de secretariado.</p> <p>✓ Diseñar un programa de capacitación para solventar las falencias de conocimientos de los funcionarios y personal de secretariado en busca de mejorar su desempeño profesional.</p> <p>✓ Socializar el programa al personal del área de secretariado y funcionarios del Gobierno Provincial de Imbabura.</p>

ANEXO 3

Encuesta dirigida a jefes departamentales, del Gobierno Provincial de Imbabura.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA

LICENCIATURA EN SECRETARIADO EJECUTIVO EN ESPAÑOL

1. ¿Considera que la computación es indispensable en los funcionarios y en las secretarías, para la realización de sus actividades laborales?

Siempre..... Casi siempre..... Rara vez.... Nunca.....

2. ¿La redacción que utiliza la secretaria y funcionarios para sus comunicaciones cree que es totalmente eficaz?

Siempre..... Casi siempre..... Rara vez.... Nunca.....

3. ¿La ortografía es utilizada correctamente por la secretaria y funcionarios en sus labores diarias?

Siempre..... Casi siempre..... Rara vez.... Nunca.....

4. ¿En la realización de sus actividades los funcionarios y las secretarías utiliza del archivo de manera técnica y efectiva?

Siempre..... Casi siempre..... Rara vez.... Nunca.....

5. ¿La atención brindada por parte de las secretarías y funcionarios, al cliente o usuario interno y externo es adecuada?

Siempre..... Casi siempre..... Rara vez.... Nunca.....

6. ¿En su desempeño profesional los funcionarios y secretaria son puntuales?

Siempre..... Casi siempre..... Rara vez.... Nunca.....

7. ¿Al realizar sus labores diarias la secretaria y funcionarios, cumplen sus tareas utilizando demostrando iniciativa?

Siempre..... Casi siempre..... Rara vez.... Nunca.....

8. ¿Cree que para obtener un trabajo eficaz es necesario trabajar en equipo?

Siempre..... Casi siempre..... Rara vez.... Nunca.....

9. ¿Considera que la secretaría y los funcionarios se auto capacitan para mejorar su desempeño laboral?

Siempre..... Casi siempre..... Rara vez.... Nunca.....

10. ¿Cree que en la institución es necesario implementar un programa de capacitación y actualización para aportar al mejoramiento del desempeño laboral de la secretaria y de los funcionarios?

Siempre..... Casi siempre..... Rara vez.... Nunca.....

Gracias por su colaboración.

Encuesta dirigida a funcionarios y personal del área de secretariado del Gobierno Provincial de Imbabura.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA

LICENCIATURA EN SECRETARIADO EJECUTIVO EN ESPAÑOL

1. ¿Considera que la computación es indispensable para la realización de sus actividades laborales?

Siempre..... Casi siempre..... Rara vez.... Nunca.....

2. ¿La redacción que utiliza para sus comunicaciones cree que es adecuada a las nuevas reglas y técnicas de escritura?

Siempre..... Casi siempre..... Rara vez.... Nunca.....

3. ¿Considera que su ortografía es utilizada correctamente en sus labores diarias?

Siempre..... Casi siempre..... Rara vez.... Nunca.....

4. ¿En la realización de sus funciones la frecuencia de utilización del archivo es de manera técnica y efectiva?

Siempre..... Casi siempre..... Rara vez.... Nunca.....

5. ¿La atención brindada al cliente o usuario interno y externo es adecuada?

Siempre..... Casi siempre..... Rara vez.... Nunca.....

6. ¿En su desempeño profesional es usted puntual?

Siempre..... Casi siempre..... Rara vez.... Nunca.....

7. ¿Al realizar sus labores diarias cumple sus tareas utilizando su propia iniciativa?

Siempre..... Casi siempre..... Rara vez.... Nunca.....

8. ¿Considera que para obtener un trabajo eficaz es necesario trabajar en equipo?

Siempre..... Casi siempre..... Rara vez.... Nunca.....

9. ¿Con que frecuencia se autocapacita para estar actualizado (a) y poder realizar sus labores?

Siempre..... Casi siempre..... Rara vez.... Nunca.....

10. ¿Considera que en la institución es necesario implementar un programa de capacitación y actualización para mejorar su desempeño profesional?

Siempre..... Casi siempre..... Rara vez.... Nunca.....

Gracias por su colaboración.



GOBIERNO PROVINCIAL DE IMBABURA

OFICIO- N°- 121-GPI-DATH

Julio 21, 2014

Magister

Raimundo López

DECANO DE LA FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

Señor Decano.-

La Dirección de Talento Humano del Gobierno Provincial de Imbabura certifica que la señora GLADYS MARISOL VÁSQUEZ USUAY egresada de la Carrera de Licenciatura en Secretariado Ejecutivo Español, realizó la socialización y encuesta del tema denominado ANALISIS DE LA CAPACITACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL PERSONAL DE SECRETARIADO Y FUNCIONARIOS DEL GOBIERNO PROVINCIAL DE IMBABURA.

Particular que comunico para los fines legales pertinentes.

Atentamente,



Ing. Carlos Merizalde Leiton

DIRECTOR ADMINISTRACIÓN DE TALENTO HUMANO

Rosalba S.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN
A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

La Universidad Técnica del Norte dentro del proyecto Repositorio Digital Institucional, determinó la necesidad de disponer de textos completos en formato digital con la finalidad de apoyar los procesos de investigación, docencia y extensión de la Universidad.

Por medio del presente documento dejo sentada mi voluntad de participar en este proyecto, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

DATOS DE CONTACTO			
CÉDULA DE IDENTIDAD:	1003366570		
APELLIDOS Y NOMBRES:	Vásquez Usuy Gladys Marisol		
DIRECCIÓN:	San Antonio de Ibarra, Tanguarin Linea Ferrea y Puente A.		
EMAIL:	glvasquez20@gmail.com		
TELÉFONO FIJO:	2550486	TELÉFONO MÓVIL	0990077765

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	"ANÁLISIS DE LA CAPACITACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL PERSONAL DEL ÁREA DE SECRETARIADO Y FUNCIONARIOS DEL GOBIERNO PROVINCIAL DE IMBABURA Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO PROFESIONAL. AÑO 2013. PROPUESTA DE PROGRAMA DE ACTUALIZACIÓN".
AUTOR (ES):	Vásquez Usuy Gladys Marisol
FECHA: AAAAMMDD	2014/07/16
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
PROGRAMA:	<input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO
TÍTULO POR EL QUE OPTA:	Título de Licenciada en la especialidad de Secretariado Ejecutivo en Español.
ASESOR /DIRECTOR:	Dr. Cecilia Rea

2. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD

Yo, Vásquez Usuay Gladys Marisol, con cédula de identidad Nro. 1003366570, en calidad de autora y titular de los derechos patrimoniales de la obra o trabajo de grado descrito anteriormente, hago entrega del ejemplar respectivo en formato digital y autorizo a la Universidad Técnica del Norte, la publicación de la obra en el Repositorio Digital Institucional y uso del archivo digital en la Biblioteca de la Universidad con fines académicos, para ampliar la disponibilidad del material y como apoyo a la educación, investigación y extensión; en concordancia con la Ley de Educación Superior Artículo 144.

3. CONSTANCIAS

El autor (es) manifiesta (n) que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto la obra es original y que es (son) el (los) titular (es) de los derechos patrimoniales, por lo que asume (n) la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá (n) en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 26 días del mes de febrero de 2015

EL AUTOR:



.....
Nombre: Vásquez Usuay Gladys Marisol
C.C. 1003366570



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Yo, Vásquez Usuay Gladys Marisol, con cédula de identidad Nro. 1003366570 manifiesto mi voluntad de ceder a la Universidad Técnica del Norte los derechos patrimoniales consagrados en la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, artículos 4, 5 y 6, en calidad de autora de la obra o trabajo de grado titulado: **“ANÁLISIS DE LA CAPACITACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL PERSONAL DEL ÁREA DE SECRETARIADO Y FUNCIONARIOS DEL GOBIERNO PROVINCIAL DE IMBABURA Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO PROFESIONAL. AÑO 2013. PROPUESTA DE PROGRAMA DE ACTUALIZACIÓN”** que ha sido desarrollada para optar por el Título de Licenciada en Ciencias de la Educación especialidad Secretariado Ejecutivo en Español, en la Universidad Técnica del Norte, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente. En mi condición de autora me reservo los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia suscribo este documento en el momento que hago entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la Biblioteca de la Universidad Técnica del Norte.

Ibarra, a los 26 días del mes de febrero de 2015

Nombre: Vásquez Usuay Gladys Marisol
C.C. 1003366570